

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Johan Aksberg

Upphandling

Tele- och Datakommunikation 2027
23.3-13989-2025
Utkast
Sista anbudsdag: 2026-06-09 23:59

Symbolförklaring

 Texten ingår i annonsen	 Texten ingår i kvalificeringen
 Texten kommer att ingå i avtalet	 Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
 Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas	 Texten/frågan innehåller ESPD-krav
 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen	 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
 Frågan ställs endast upplysningsvis	 Frågan besvaras av upphandlaren
 Frågan är markerad för särskild uppföljning	

1. Inbjudan att lämna anbud

1.1 Välkommen



Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet välkomnar er att lämna anbud i upphandlingen av Tele- och datakommunikation 2027.

Upphandlingen kommer att resultera i ett ramavtal där alla statliga myndigheter och ett antal andra upphandlande myndigheter kommer att kunna tillgodose sina behov av Tele- och datakommunikation. Kammarkollegiet uppskattar omsättningen på ramavtalet till totalt 800 000 000 SEK exklusive moms under dess löptid om 48 månader. Kammarkollegiet kommer att tilldela ramavtal till fem (5) ramavtalsleverantörer under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda krav.

Tilldelning av kontrakt sker genom en särskild fördelningsnyckeln i form av rangordning per antal tjänster eller genom en förnyad konkurrensutsättning.

1.2 Innehållsförteckning

Anbudsinbjudan består av nedanstående kapitel och bilagor.

Kapitel

1. Inbjudan att lämna anbud
2. Administrativa förutsättningar och krav
3. Prövning och utvärdering
4. Tekniska krav - Kravspecifikation
5. Ramavtalets huvuddokument
6. Allmänna villkor

7. Kravkatalog

Bilagor

- Sekretessbegäran
- Kvalitet i leveranser
- Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal
- Utkast till säkerhetskyddsavtal (Nivå 1)
- Utkast till säkerhetskyddsavtal (Nivå 2)
- Utkast till säkerhetskyddsavtal (Nivå 3)

1.3 Om upphandlingsdokumenten

Nedan följer en sammanfattning av de olika kapitlen i upphandlingsdokumenten.

- I detta kapitel *Inbjudan att lämna anbud* finns information om upphandlingen och Ramavtalet.
- I kapitel *Administrativa förutsättningar och krav* beskrivs bland annat hur man lämnar anbud.
- I kapitel *Prövning och utvärdering* redogörs för hur Kammarkollegiet bedömer anbud.
- I kapitel *Tekniska krav - Kravspecifikation* framgår obligatoriska krav på Upphandlingsföremålet och tilldelningskriterier.
- I kapitel *Ramavtalets Huvuddokument* framgår krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet som är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
- I kapitel *Allmänna villkor* framgår krav och villkor för fullgörande av Kontrakt som är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
- I kapitel *Kravkatalog* anges exempel på områden som Avropsberättigad kan utgå från vid precisering av krav och kriterier för det egna Avropet.

Begrepp som används i upphandlingsdokumenten finns definierade i kapitel *Ramavtalets huvuddokument* respektive *Allmänna villkor*.

1.4 Bakgrund och syfte



Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet ansvarar för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpsordningen. Detta innebär att Kammarkollegiet ingår samordnade ramavtal eller andra gemensamma avtal i syfte att effektivisera upphandlingar avseende varor och tjänster som myndigheter upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden. I uppdraget ingår även att tillhandahålla stödverksamhet för inköp vid avrop från de samordnade ramavtalen. Ytterligare information om oss och våra pågående upphandlingar, samordnade ramavtal och praktiska vägledningar finns på [Avropa](#).

Syftet med upphandlingen är att Avropsberättigade ska kunna avropa Upphandlingsföremålet på ett enkelt och effektivt sätt, för att därigenom generera tids- och kostnadsbesparingar, samt möjliggöra anskaffningar till fördelaktiga villkor.

1.5 Målsättning och fokusområden

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt beakta miljöhänsyn och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av Ramavtalet. Ramavtalet ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den [nationella upphandlingsstrategin](#), Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Kammarkollegiet tar även i upphandlingen särskild hänsyn till följande områden: hållbarhet, informationssäkerhet och försörjningstrygghet. Kammarkollegiet vill därför särskilt uppmärksamma anbudsgivaren på att det i samtliga delar av upphandlingsdokumenten kan finnas krav, kriterier eller villkor kopplade till ovan nämnda fokusområden. Vidare har Kammarkollegiet nolltolerans vad gäller korruption, se avsnitt 5.9.7 Antikorruption.

1.6 Upphandlingsföremål



Upphandlingen omfattar ett helhetsåtagande för telefoni- och telekommunikationstjänster samt tjänster, inklusive molntjänster, för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Upphandlingen omfattar även infrastruktur för tele- och datakommunikation med tillhörande tjänster samt telefoniprodukter, med möjlighet till helt eller delvis eget ägande samt telefoni, telekommunikation, samarbetslösningar såsom kontaktcenter samt infrastruktur för tele- och datakommunikation, exempelvis Internet och nätverk. Ramavtalsleverantören ansvarar för samordning och helhetsleverans av samtliga ingående delar, inklusive den bakomliggande tekniska plattformen när detta omfattas av Avropet.

Avropsberättigad kan helt eller delvis äga den hårdvara som ingår i leveransen. Det finns möjlighet att avropa tjänster såsom drift, support och underhåll till egenägd hårdvara samt även reservdelar. Avrop kan även omfatta hårdvara som är knuten till tjänsterna både med och utan eget ägande.

I upphandlingen ingår även stödtjänster såsom kundtjänst, administration, införande, uppföljning samt konsulttjänster avseende analys, implementation, support, integration, konfiguration, säkerhet, kompetensrådgivning och kompetensuppbyggnad, utveckling samt utbildning.

Telefoniprodukter som omfattar hårdvara, programvara och tillhörande konsulttjänster kan avropas genom förnyad konkurrensutsättning på Ramavtalet, antingen som tjänst eller med eget ägande.

Satellitkommunikation så som satellitmodem och satellittelefoner ingår i Upphandlingsföremålet. Leveransen kan omfatta både hårdvara och tillhörande tjänster och lösningarna kan kombineras med övriga tjänster inom tele- och datakommunikation för att stärka robusthet, tillgänglighet och geografiskt oberoende i den totala kommunikationslösningen.

I Upphandlingsföremålet ingår Kommunikationslösningar så som tjänster för tal, bild och data via kommunikationsnät, inklusive molntjänster. Upphandlingsföremålet innefattar bland annat operatörstjänster, abonnemang samt service-, drift- och förmedlingstjänster. Vidare omfattas anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier och växellösningar samt mobila anknytningar i växel och automatiska telefonistjänster.

I Upphandlingsföremålet ingår även positioneringstjänster, säkerhetstjänster såsom kryptering, VPN och brandväggar, faxlösningar, trygghetslarm samt abonnemang och lösningar för Internet of Things och Machine-to-Machine. Tjänster för mobiltelefon som tjänst samt hantering av mobila enheter, exempelvis Enterprise Mobility Management och Mobile Device Management.

I Upphandlingsföremålet ingår även Infrastruktur för tele- och datakommunikation så som accesser samt länkar och nätverk inom och mellan noder, oavsett teknisk lösning för realisering av tjänsten. Upphandlingsföremålet inkluderar tjänster för Internet, breda och mjukvarudefinierade nätverk, svartfiber, lokala och trådlösa nätverk samt inomhusnät för mobil- och radionät.

Vidare omfattas tjänster såsom Fixed Wireless Access, Network Slicing och Edge Computing. Domännamnshantering och positioneringstjänster ingår liksom säkerhetstjänster såsom överbelastningsskydd, krypteringstjänster, VPN-kryptering och brandväggstjänster.

1.7 Omsättning



Kammarkollegiet uppskattar omsättningen på Ramavtalet till totalt 800 000 000 SEK exklusive mervärdesskatt. Uppskattningen grundas på statistik från nuvarande ramavtal. Kammarkollegiet garanterar inte någon exklusivitet, försäljningsvolym eller liknande.

Tele- och datakommunikation får avropas upp till en sammanlagd omsättning om 1,6 miljarder SEK exklusive mervärdesskatt under Ramavtalets löptid. Om den sammanlagda omsättningen uppnås kan Avrop inte längre ske från Ramavtalet under resterande del av Ramavtalets löptid.

1.8 Ramavtalets ingående och löptid



Ramavtalet beräknas träda i kraft Avtalets startdatum, om upphandlingen inte blir föremål för överprövning, och löper under en period av högst 48 månader.

1.9 Antal Ramavtalsleverantörer



Kammarkollegiet kommer att tilldela ramavtal till fem (5) Ramavtalsleverantörer under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda krav.

1.10 Metod för Avrop och tilldelning av Kontrakt

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 framgår av villkoren i Ramavtalet. Nedan framgår hur Avrop och tilldelning av Kontrakt går till.

Ramavtalet innehåller en så kallad kombinerad avropsordning innebärande att för enskilda Avrop uppgående till högst 500 000 SEK exklusive mervärdesskatt per månad gällande fördefinierade tjänster, Standardtjänster:

- Mobilabonnemang för tal- och datakommunikation,
- Mobilt bredbandsabonnemang,
- Abonnemang för M2M,
- Växeltjänst,
- Kontaktcentertjänst,
- Massutskick av SMS,
- Internetaccess,
- WAN-tjänst och
- Svartfiber

ska tilldelning ske utan en förnyad konkurrensutsättning enligt nedan. I annat fall ska Avrop genomföras genom en förnyad konkurrensutsättning enligt nedan.

Tilldelning utan en förnyad konkurrensutsättning

Avrop sker utan förnyad konkurrensutsättning genom en särskild fördelningsnyckel i form av rangordning per unikt köp, där samtliga villkor är fastställda i Ramavtalet.

Det innebär att Avropsberättigad i första hand kontaktar den först rangordnade Ramavtalsleverantören. Avropsberättigad får kontakta nästföljande Ramavtalsleverantör i rangordningen om följande särskilda skäl föreligger:

1. Ramavtalsleverantören inte har besvarat Avropsförfrågan alternativt inte skickat in Avropssvar inom angiven tid enligt avsnitt *Avropssvar* i kapitel *Ramavtalets Huvuddokument*
2. Ramavtalsleverantören för tillfället inte klarar av att leverera eller har godtagbara skäl att avböja Avrop,
3. Avropet avser ett ersättningsköp som beror på att Avropsberättigad har sagt upp ett Kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören, eller
4. Kammarkollegiet har bestämt att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Avrop sker genom förnyad konkurrensutsättning om:

- Avropet innehåller tjänster som inte ingår i den särskilda fördelningsnyckeln,
- andra krav ställs vid Avropet som inte omfattas i den särskilda fördelningsnyckeln, eller
- värdet överstiger 500 000 SEK exklusive mervärdesskatt per månad.

1.11 Avropsberättigade



Ramavtalet kan användas för Avrop av nedan angivna upphandlande myndigheter. Dessa benämns Avropsberättigade.

Avropsberättigad genom förordning

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning. Se det allmänna myndighetsregistret på SCB:s [webbplats](#). Se förordningen (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret för information om dessa myndigheter.

Avropsberättigad genom bekräftelse

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § och 22 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), samt kommuner och regioner, deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade. Av bilaga Avropsberättigade i Ansökningsinbjudan framgår vilka upphandlande myndigheter som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordningen enligt ovan. Om hela eller delar av Avropsberättigads verksamhet genom omorganisation överförs till annan juridisk person och behovet som omfattas av Ramavtalet helt eller delvis övertas av den andra juridiska personen är även denne Avropsberättigad.

2. Administrativa förutsättningar och krav

2.1 Allmänna förutsättningar och krav

De krav som ställs i detta kapitel avser anbudet.

2.2 Upphandlingsförfarande

Detta steg i det förhandlade förfarandet med föregående annonsering riktar sig till de sökande som bjuds in att lämna anbud. Då upphandlingen genomförs som ett förhandlat förfarande finns möjlighet att förhandla. Detta steg i förfarandet innehåller i korthet följande steg:

1. Individuellt meddelande till sökande som bjuds in att lämna anbud
2. Anbud lämnas in från sökande som har bjudits in att lämna anbud
3. Eventuell förhandling. Berörda anbudsgivare erhåller ytterligare information i det fall Kammarkollegiet väljer att förhandla om några delar av anbudet. Förhandling kan komma att ske i successiva steg. Notera att Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att tilldela Ramavtal utan föregående förhandling.
4. Prövning och utvärdering av anbud
5. Beslut om tilldelning
6. Samtliga sökande och anbudsgivare underrättas om vilka anbudsgivare som erbjuds teckna Ramavtal
7. Avtalsspärr löper
8. Ramavtalstecknande

2.3 Upphandlingens anbudsområden

Kammarkollegiet har övervägt om upphandlingen går att dela upp i fler delar. Kammarkollegiet bedömer dock att det är viktigt att Ramavtalsleverantören har en helhetskompetens för tydligare ansvar, kvalitet och samordning. Samordningen mellan olika kompetenser (samverkande rutiner m.m.), kommer att underlättas om kompetenserna finns inom samma företag.

2.4 Flera anbud från samma företagsstruktur

Upphandlade myndigheter ska inte godta flera anbud inom samma upphandling som lämnas från anknutna anbudsgivare om anbudet inte är oberoende av varandra. Det gäller även under Ramavtalets löptid vid förnyad konkurrensutsättning. Med anknutna anbudsgivare avses här företag som tillhör samma ekonomiska enhet i konkurrensrättslig mening (till exempel företag inom samma koncern).

2.5 Anbud med alternativa utföranden



Anbud med alternativa utföranden är inte tillåtet.

2.6 Villkor för Ramavtalets fullgörande



Anbudsgivaren ska acceptera samtliga krav och villkor i sin helhet. Anbudsgivarens egna avtalsvillkor eller liknande som inte stämmer överens med kraven i upphandlingen samt förbehåll accepteras inte som ramavtalsinnehåll.

Villkoren i kapitel Ramavtalets Huvuddokument och dess bilagor kommer att utgöra underlag för Ramavtalet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.

Villkoren i kapitel Allmänna villkor och dess bilagor kommer efter Avrop att utgöra underlag till Kontrakt mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören. Inför ramavtalstecknande kan justeringar komma att göras med anledning av ändringar i upphandlingsdokumenten under anbudstiden.

Accepterar anbudsgivaren avtalsvillkoren?

Ja/Nej. **Ja krävs**



2.7 Anbudets form och innehåll

2.7.1 Anbudets språk



Svenska språket ska tillämpas vid all kommunikation rörande denna upphandling, inklusive anbudets språk, om inte annat framgår.

Enstaka stycken i anbudet kan vara på engelska, danska eller norska. Vad gäller begäran om kommersiell sekretess, CV, produktbeskrivningar, certifikat och jämförbara handlingar kan dessa vara på engelska, danska eller norska.

Innehåller anbudet uppgift som strider mot ovan kommer Kammarkollegiet inte att beakta denna.

2.7.2 Inlämning av anbud



Kammarkollegiet använder sig av upphandlingsverktyget Mercell TendSign, som ägs av Mercell Commerce AB, för hantering av upphandlingsdokumenten och anbud. Anbud kan därför inte lämnas på annat sätt, exempelvis via e-post. Rättelse av fel, förtydligande och komplettering kan dock ske enligt Kammarkollegiets senare instruktioner.

Företrädare för anbudsgivare ansluter sig kostnadsfritt till Mercell TendSign genom att registrera ett användarkonto på Mercell TendSigns [webbplats](#). Den e-postadress som anbudsgivare använder för sin inloggning i systemet är den som gäller för all vidare kommunikation i upphandlingen med Kammarkollegiet.

Den juridiska person vars organisationsnummer eller fysiska person vars personnummer eller liknande är registrerat i Mercell TendSign-kontot anses vara anbudsgivare. Är anbudsgivaren ett konsortium är den registrerade inte anbudsgivare utan företrädare för konsortiet, om inte annat framgår av fullmakt.

Tekniska frågor om Mercell TendSign ställs till Mercell TendSigns Support via portalen: [Mercell Support Leverantör](#). Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på Mercell TendSigns [webbplats](#). Mercell TendSigns support har begränsade öppettider varför det är viktigt att ta kontakt i god tid innan sista anbudsdag vid behov av teknisk support.

Kammarkollegiet godtar inte parallella anbud. Om en anbudsgivare lämnar in flera anbud kommer Kammarkollegiet anse det senast inkomna under anbudstiden som det giltiga anbudet.

2.7.3 Kostnader i samband med lämnande av anbud



Anbudsgivaren har inte rätt till ersättning för anbudet eller för kostnader som uppstår i samband med lämnande av anbudet.

2.7.4 Tidpunkt för lämnande av anbud



Sista tidpunkt för att lämna anbud är 2026-06-09 23:59:00.

2.7.5 Anbudets giltighetstid



Anbudet ska vara giltigt till och med Anbudens giltighetstid.

Om anledning finns, exempelvis vid en överprövning, kan giltighetstiden för anbudet komma att förlängas. Kammarkollegiet kommer i sådana fall att begära bekräftelse av anbudsgivaren att denne godkänner förlängningen.

Träder Ramavtalet i kraft senare än 12 månader från när Ramavtalet beräknas träda i kraft enligt avsnitt Ramavtalets ingående och löptid, justeras priserna enligt kapitel *Ramavtalets Huvuddokument, avsnitt Prisjustering* när Ramavtalet träder i kraft.

Accepterar anbudsgivaren kravet på anbudets giltighetstid?

Ja/Nej. **Ja krävs**



2.8 Frågor och svar om upphandlingen m.m.

2.8.1 Frågor och svar om upphandlingsdokumenten



Alla frågor om upphandlingsdokumenten ställs till och besvaras av Kammarkollegiet via Merzell TendSign. Kompletterande upplysningar om upphandlingsdokumenten förmedlas till samtliga som Kammarkollegiet bjudit in att lämna anbud. Alla frågor och svar som publiceras före tilldelningsbeslut är avidentifierade.

Frågor och svar utgör en del av upphandlingsdokumenten. Om upphandlingsdokumenten behöver kompletteras med anledning av frågor, eller av någon annan anledning, kommer kompletteringen att finnas i Merzell TendSigns funktion för frågor och svar.

De av Kammarkollegiet lämnade svaren avseende upphandlingsdokumenten är endast bindande om svaren lämnats via Merzell TendSign. Anbudsgivaren är själv ansvarig att hålla sig uppdaterad och ta del av den information som publiceras under anbudstiden. Om en anbudsgivare hämtar upphandlingsdokumenten på annat sätt än via Merzell TendSign kan Kammarkollegiet inte garantera att all information om upphandlingen, eventuella förtydliganden samt frågor och svar, kommer anbudsgivaren till handa under anbudstiden.

Sista dag för att **ställa frågor** är Sista dag för att ställa frågor. Frågor ställda senare kommer inte att besvaras.

Sista dag för att **besvara frågor** är senast sex kalenderdagar innan sista dagen för att lämna anbud.

2.8.2 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering



Det är viktigt att anbudet innehåller samtliga begärda uppgifter och handlingar, det vill säga att det framgår att samtliga ställda krav är uppfyllda.

Kammarkollegiet har ingen skyldighet att låta en anbudsgivare rätta fel, förtydliga eller komplettera sitt anbud. Däremot får Kammarkollegiet tillåta eller begära att en anbudsgivare rättar en felskrivning, felräkning eller något annat fel i en ingiven handling, eller förtydligar eller kompletterar en sådan handling, om det är förenligt med principerna

om likabehandling och öppenhet.

Anbudsgivare uppmanas därför att noggrant följa anvisningarna i upphandlingsdokumenten, och i anbudet tydligt visa att samtliga krav uppfylls, samt undvika att lämna uppgifter som inte efterfrågas.

2.9 Tidpunkt för anbudsöppning

Anbud öppnas den så snart som möjligt efter sista tidpunkt för att lämna anbud av minst två (2) personer från Kammarkollegiet.

2.10 Tidpunkt för tilldelningsbeslut



Tilldelningsbeslut beräknas fattas under tredje kvartalet 2026.

Efter att tilldelningsbeslut har fattats underrättas samtliga sökande och anbudsgivare via Merzell TendSign. Underrättelsen om tilldelningsbeslutet innebär inte att ett anbud förfaller.

Kammarkollegiet kommer att ingå Ramavtal med vinnande anbudsgivare efter att tiden för avtalsspärren löpt ut.

Regeringen avser att flytta Statens inköpscentrals verksamhet från Kammarkollegiet till Upphandlingsmyndigheten från och med den 1 januari 2027. Om inte regeringen beslutar om annat innebär detta att pågående upphandlingar, avtal, tillgångar och skulder kopplade till verksamheten kommer att föras över till Upphandlingsmyndigheten. Denna organisatoriska förändring påverkar inte upphandlingens genomförande, utvärdering eller avtalsvillkor. För anbudsgivare och kommande ramavtalsleverantörer innebär förändringen ingen ändring i avtalets rättsliga status, utan endast att avtalspart kan komma att bytas inom staten.

2.11 Hantering av personuppgifter

Kammarkollegiet behandlar personuppgifter inom ramen för upphandlingen. De kategorier av registrerade som förekommer är bland annat kontaktperson hos anbudsgivaren, samt i förekommande fall personer vars personuppgifter anges i anbud i syfte att uppfylla krav eller tilldelningskriterier. Exempel på personuppgifter som kan komma att behandlas är referenspersoner, anställda med flera i de fall anbudsgivaren bifogar CV eller andra typer av dokument till anbudet. Anbudsgivare är personuppgiftsansvarig för sin behandling av de personuppgifter som bifogas anbudet. Det ankommer på anbudsgivaren att informera registrerade vars personuppgifter förekommer i anbudet. Kammarkollegiet behandlar uppgifterna för att kunna bedöma anbudet. Behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse, för mer information om Kammarkollegiets personuppgiftsbehandling se Kammarkollegiets [webbplats](#).

Har anbudsgivaren informerat registrerade vars personuppgifter förekommer i anbudet?



Ja/Nej

2.12 Sekretess



Uppgifter som rör anbud omfattas av absolut sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess upphandlingen offentliggjorts, beslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir anbudet som huvudregel offentligt enligt tryckfrihetsförordningen (1949:105). Delar av anbudet kan dock omfattas av

kommersiell sekretess.

För kommersiell sekretess till skydd för en anbudsgivares uppgifter krävs exempelvis att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för anbudsgivaren samt att det av särskild anledning kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgifterna röjs. Om anbudsgivaren anser att de uppgifter som lämnats i upphandlingen uppfyller vad som krävs för kommersiell sekretess, kan anbudsgivaren skriftligen lämna in begäran om att uppgifter i anbudet ska sekretessbeläggas. Sådan begäran ska innehålla precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som anbudsgivaren kan antas lida om uppgifterna röjs.

Om anbudsgivaren väljer att begära kommersiell sekretess avseende delar av sitt anbud anges detta i bilaga Sekretessbegäran.

Kammarkollegiet kan inte på förhand ge besked om en viss uppgift kommer att omfattas av sekretess, utan sekretessprövning sker först i samband med att en uppgift begärs ut. Eventuell tvist om en uppgift omfattas av sekretess kan komma att prövas i domstol.

Observera att anbudsgivare i ett senare skede kan begära sekretess för sådana uppgifter som begärs in inför tilldelningsbeslut.

Inför att Ramavtalet träder i kraft kommer Kammarkollegiet att offentliggöra relevanta uppgifter om bland annat Ramavtalsleverantörens priser och Underleverantörer.

a. Begärs sekretess för delar av anbud? (Ja/Nej)

Fritext



b. Här kan anbudsgivaren bifoga bilaga Sekretessbegäran.

Bifogad fil



2.13 Underskrift av Ramavtal

Ramavtalet signeras av behörig företrädare för Kammarkollegiet eller, om verksamheten har förts över vid tidpunkten för avtalstecknande, den myndighet som träder i dess ställe från den 1 januari 2027, respektive Ramavtalsleverantören genom elektronisk signatur (e-signatur) enligt nedan. För att kunna utföra e-signering bör Ramavtalsleverantören inneha svenskt, norskt eller danskt bank-id. Anskaffande av svenskt, norskt eller danskt bank-id bör ske i god tid före avtalstecknande. Om Ramavtalsleverantören saknar möjlighet att genomföra e-signering med bank-id går det att e-signera genom touch-underskrift på pekskärm. Saknas även den möjligheten sker namnteckning på utskrivet underlag.

Anbudsgivare lämnar upplysningsvis namn, e-postadress samt telefonnummer till den person som är behörig företrädare, och som kan komma att skriva under Ramavtalet.

a. Namn:

Fritext



b. E-postadress:

Fritext



c. Telefonnummer:

Fritext



3. Prövning och utvärdering

3.1 Process för prövning och utvärdering av anbud



Val av anbud sker enligt nedan.

- Prövning om anbud uppfyller de administrativa krav som ställs i kapitel *Administrativa förutsättningar och krav*.
- Prövning om anbud uppfyller de krav som ställs i kapitel *Tekniska krav - Kravspecifikation*.
- Anbud utvärderas enligt avsnitt *Utvärderingsmodell* och avsnitt *Tilldelningskriterier* i kapitel *Prövning och utvärdering*.

Om två (2) eller flera godtagbara anbud efter utvärdering får samma jämförelsesumma, sker utvärdering enligt följande ordning:

1. Det anbud som har högst sammanlagda mervärdespoäng för samtliga godkända referensuppdrag i avsnitt *Tilldelningskriterium referensuppdrag kvalitet i leveranser* antas.
2. Det anbud som har högst sammanlagda mervärdespoäng för avsnitt *Tilldelningskriterium Säkerhet* antas.
3. Det anbud som erhåller högst sammanlagda mervärdespoäng för avsnitt *Tilldelningskriterium leveranstider* antas.

Om två (2) eller flera anbud inte kan särskiljas efter ovanstående förfarande sker särskiljning genom ett lottningsförfarande under överinseende av notarius publicus. För mer information om notarius publicus, se Länsstyrelsen i Stockholms läns [webbplats](#).

3.2 Utvärderingsmodell

Kammarkollegiet kommer att tilldela Ramavtal till de anbudsgivare som har lämnat de ekonomiskt mest fördelaktiga anbudena utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

Som utvärderingsmodell kommer en mervärdesmodell användas. Mervärdesmodellen bygger på principen att de tilldelningskriterier som bedöms i utvärderingen, ges ett mervärde i poäng. Det totala mervärdet erhålls genom att samtliga mervärden summeras. Resultatet betecknas som anbudets jämförelsesumma.

Jämförelsesumma = Poäng för anbudspris + Poäng för referensuppdrag kvalitet i leveranser + Poäng för säkerhet + Poäng för leveranstider + Poäng för IPv6 och IPv4

Maximal jämförelsesumma är 213 poäng fördelat enligt följande:

Poäng för anbudspris (45) + Poäng för referensuppdrag kvalitet i leveranser (120) + Poäng för säkerhet (27) + Poäng för leveranstider (13) + Poäng för IPv6 och IPv4 (8)

De anbud som har högst jämförelsesumma tilldelas Ramavtal. Kammarkollegiet kommer att tilldela Ramavtal till fem (5) Ramavtalsleverantörer under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda krav.

3.3 Tilldelningskriterier

3.3.1 Tilldelningskriterium Anbudspris

Anbudsgivaren ska i avsnitt 3.3.1.2.1-3.3.1.2.9 ange samtliga efterfrågade prisuppgifter för offererade Standardtjänster 1-9.

Anbudsgivarens priser för samtliga efterfrågade standardtjänster summeras till ett total pris. Det totala priset omvandlas till poäng med hjälp av en poängtrappa för pris, se avsnitt 3.3.1.1. Poängen används vid framtagning av jämförelsesumman.

Allmänna prisvillkor Standardtjänster 1-9:

- Pris ska anges i SEK, exklusive mervärdesskatt per efterfrågad prisuppgift. Inget delpris får understiga 0 SEK. Om en prisuppgift saknas eller om prisuppgifter inte lämnas enligt instruktion får anbudsgivaren ett påslag i utvärderingen på aktuell prisuppgift om 100 000 SEK. Om anbudsgivaren tilldelas ramavtal kommer påslaget på 100 000 SEK för den aktuella prisuppgiften gälla i prislistan.
- Anbudsgivaren får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Detta omfattar bland annat prisbegränsningar, volymbegränsningar, funktionsbegränsningar, tidsbegränsningar eller andra villkor som kan inskränka avropsberättigades rätt att nyttja tjänsten.
- Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande Avrop. Om det krävs någon form av hårdvara placerad i avropsberättigades lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och pris, om inte avropsberättigade anger annat i avropet.
- Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster eller funktioner, eller för att hämta ingående hårdvara som avropats på detta Ramavtal, om inte avropsberättigade anger annat i sitt avrop.
- Uppsägningsavgifter och liknande får inte tas ut.
- Engångskostnader för exempelvis tecknande av abonnemang, aktivering, anslutning, initiering eller motsvarande får inte tas ut separat, om inte avropsberättigade anger annat i sitt avrop.
- Avropsberättigade ska kostnadsfritt kunna välja att spärra:
 - tjänster och applikationer som kan innebära kostnader eller säkerhetsrisker, samt
 - valfria IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och TCP-portar, både för inkommande och utgående trafik.

Ljudkvalitet för talkommunikation ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7.

Utöver ovan angivna förutsättningar gäller följande kompletterande krav avseende prissättning av standardtjänst 7-9. Samtliga angivna förutsättningar ska vara uppfyllda.

- Priser gäller där det finns befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation som kan nyttjas utan kompletterande grävning fram till avlämningspunkten i fastigheten.
- Om avropsberättigade önskar anslutning till en adress där det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdragen, får detta offereras separat i avrop. Anbudsgivaren ska då påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns.
- Anbudsgivaren ska hantera nödvändiga ledningsrätter, markavtal, grävning, schakt och motsvarande åtgärder för att förbindelsen ska kunna förläggas, i den mån sådana arbeten ingår i det separat offererade avropet.

3.3.1.1 Poängtrappa för anbudspris

Respektive standardtjänst får följande poäng:

- Den anbudsgivare som offererar lägst totalpris för respektive standardtjänst får 5 poäng.
- Den anbudsgivare som offererar näst lägst totalpris för respektive standardtjänst får 4 poäng.
- Den anbudsgivare som offererar det tredje lägsta totalpris för respektive standardtjänst får 3 poäng.
- Den anbudsgivare som offererar det fjärde lägsta totalpris för respektive standardtjänst får 2 poäng.
- Den anbudsgivare som offererar det femte lägsta totalpris för respektive standardtjänst får 1 poäng.
- Den anbudsgivare som offererar det sjätte lägsta totalpris för respektive standardtjänst får 0 poäng.

Maximalt kan anbudsgivaren få 45 (9 x 5) poäng.

I det fall flera anbud har samma totalpris per standardtjänst hanteras det enligt exemplet nedan.

Exempel: Av fem (5) inkomna anbud har två (2) anbud (anbud A och B) lägst totalpris per standardtjänst om 10 000 SEK och rangordnas båda som nummer ett (1) och erhåller 5 poäng. Ett (1) anbud (Anbud C) har ett totalpris om 11 000 SEK och rangordnas som nummer tre (3) och erhåller 3 poäng. Två (2) anbud (anbud D och E) har ett totalpris om 13 000 SEK och rangordnas båda som nummer fyra (4) och erhåller 2 poäng vardera. Anbud F har ett totalpris om 14000 SEK och rangordnas som nummer 6 och erhåller 0 poäng.

Samtliga nio (9) standardtjänster summeras med följande fördelning:

	Totalsumma									
Standardtjänst	1	2	3	4	5	6	7	8	9	poäng
Anbud A	5	5	3	2	1	4	5	5	3	33
Anbud B	5	4	2	0	2	3	5	4	2	27
Anbud C	3	4	1	1	3	0	3	4	1	20
Anbud D	2	2	4	0	0	0	2	2	4	16
Anbud E	0	1	5	4	4	2	0	1	5	22
Anbud F	0	0	0	4	5	1	0	0	0	10
Anbud G	0	0	0	5	0	5	0	0	0	10

I exemplet ovan erhåller exempelvis Anbud A 33 poäng, Anbud B 27 poäng, Anbud C 20 poäng.

3.3.1.2 Standardtjänster

En standardtjänst är en generell och paketerad grundtjänst som avropsberättigade kan avropa som den är utan förnyad konkurrensutsättning genom en särskild fördelningsnyckel i form av rangordning. Samtliga angivna priser blir fasta priser för respektive standardtjänst.

Standardtjänsterna kan vidare användas av Avropsberättigade som stöd och utgångspunkt för egen kravställning i avrop med förnyad konkurrensutsättning, alternativt specificerar avropsberättigade sin avropsförfrågan helt utifrån bilaga Kravkatalog och upphandlingsdokumenten i övrigt. Även tjänster som inte är definierade som standardtjänster kan avropas men då i förnyad konkurrensutsättning, se omfattning i avsnitt 4.2.1.

Mobilabonnemang ska tillhandahållas som stödjer den vid var tids gällande generationen av nät.

3.3.1.2.1 Standardtjänst 1: Mobilabonnemang för tal- och datakommunikation



Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 1 med minst följande grundfunktioner och innehåll. Tjänsten får avropas till användare som är stationerade Sverige. Användaren kan resa till annat land men merparten av arbetstiden, sett under fyramånadersperioder ska vara i Sverige. Pris avser per abonnemang och månad:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet att ringa och ta emot samtal till och från hela världen. Datakommunikation (anslutning mot internet). Simkort eller eSIM enligt avropsberättigads val.
- Skicka och ta emot textmeddelande (SMS), bildmeddelande (MMS), rörlig bildöverföring (videosamtal) och tonval (DTMF-signaler). Avropsberättigad kan lägga in vidarekoppling av samtal till annat svarsnummer vid upptaget eller inte svar. Det ska gå att se samtalslogg och nummerpresentation. Visa och sända A-nummer är valbart per abonnemang och samtal.
- Stöd för trepartssamtal (om det stöds av användarens mobiltelefon). Samtal väntar, notifiering att samtal väntar vid pågående samtal samt kunna besvara det nya inkommande samtalet och parkera det pågående med pendling. Röstbrevlåda med möjlighet till personligt svarsmeddelande där SMS skickas till användaren vid meddelande i röstbrevlåda.
- Minst 3000 minuter talkommunikation och 3000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige. SMS/MMS ska även kunna nyttjas vid resor inom EU/EES.
- Surfpott 5 GB att nyttjas i Sverige och vid resor inom EU/EES.
- Pris för att ringa per minut, skicka SMS/MMS och surfa utanför angivet område ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtals-, SMS/MMS- och/eller surf tillfället med en rabatt om minst 10 procent.

Standardtjänsten ska kunna beställas med större surfpott. Vid avrop utgår pris per månad enligt den surfpott som beställs:

- Surfpott per månad (Vid avrop av 100 GB eller mer kan upp till 50 GB användas vid resor inom EU/EES):
 - 10 GB
 - 20 GB
 - 100 GB
 - 200 GB
 - obegränsad surfpott

Standardtjänsten ska kunna utökas med följande tillägg som kan beställas av avropsberättigad och vid avrop adderas tilläggspriset per månad till priset för abonnemanget, dvs. tillägget per månad gäller per abonnemang som tillägget avropas till:

- Utökat område talkommunikation och SMS/MMS, fritt inom EU/EES/UK.

a. Kan anbudsgivaren tillhandahålla standardtjänst 1 med tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs



b. Ange pris per månad för standardtjänst 1 med surfpott 5 GB:



Prisfält

c. Ange pris per månad för standardtjänst 1 med surfpott 10 GB:



Prisfält

d. Ange pris per månad för standardtjänst 1 med surfpott 20 GB:



Prisfält

e. Ange pris per månad för standardtjänst 1 med surfpott 100 GB:



Prisfält

f. Ange pris per månad för standardtjänst 1 med surfpott 200 GB:



Prisfält

g. Ange pris per månad för standardtjänst 1 med obegränsad surfpott



Prisfält

h. Ange tilläggspris per månad för Utökat område EU/EES/UK (Totalt 5000 minuter och 3000 SMS/MMS):



Prisfält

3.3.1.2.2 Standardtjänst 2: Mobilt bredbandsabonnemang



Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 2 med minst följande grundfunktioner och innehåll. Tjänsten får avropas till användare som är stationerade Sverige. Användaren kan resa till annat land men merparten av arbetstiden, sett under fyramånadersperioder ska vara i Sverige. Pris avser per abonnemang och månad:

- Datakommunikation (anslutning mot Internet). Simkort eller eSIM enligt avropsberättigads val.
- Surfpott 10 GB per månad att användas i Sverige och vid resor inom EU/EES.
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES är enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid surf tillfället med en rabatt om minst 10 procent.

Standardtjänsten ska kunna beställas med större surfpott. Vid avrop utgår pris per månad enligt den surfpott som beställs:

- Surfpott per månad (Vid avrop av 100 GB eller mer kan upp till 50 GB användas vid resor inom EU/EES):
 - 20 GB
 - 100 GB
 - 200 GB
 - obegränsad surfpott

a. Kan anbudsgivaren tillhandahålla standardtjänst 2 med tillägg?Ja/Nej. **Ja krävs****b. Ange pris per månad för standardtjänst 2 med surfpott 10 GB:**

Prisfält

c. Ange pris per månad för standardtjänst 2 med surfpott 20 GB:

Prisfält

d. Ange pris per månad för standardtjänst 2 med surfpott 100 GB:

Prisfält

e. Ange pris per månad för standardtjänst 2 med surfpott 200 GB:

Prisfält

f. Ange pris per månad för standardtjänst 2 med obegränsad surfpott med samma hastighet oavsett storlek på användning.

Prisfält

3.3.1.2.3 Standardtjänst 3: Abonnemang för M2M

Standardtjänsten är ett abonnemang för exempelvis enklare tjänster som används av avropsberättigad för att övervaka och styra ansluten utrustning samt hämta statistik och notifieringar. För mer komplicerade tjänster (Internet of Things) där krav finns gällande bandbredd, tillgänglighet och fördröjning etc. rekommenderas en förnyad konkurrensutsättning utifrån bilaga kravkatalog.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 3 med minst följande grundfunktioner och innehåll. Pris avser per abonnemang och månad:

- Datakommunikation (anslutning mot Internet).
- 100 fria SMS/MMS per månad. Mottagaren av skickade SMS/MMS behöver inte vara samma leverantör/operatör som tillhandahåller standardtjänsten. Antalet SMS/MMS ska kunna ändras som tilläggstjänst, pris avser ett tillägg som adderas till månadskostnaden för abonnemanget:
 - totalt 150 SMS/MMS per månad
 - totalt 250 SMS/MMS per månad
 - totalt 350 SMS/MMS per månad
- Surfpott 10 MB per månad inom Sverige. När mängden surf och SMS/MMS är slut får inte abonnemanget stängas ned. Överskjutande data och SMS/MMS debiteras enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid surf tillfället med en rabatt om minst 10 procent.

Standardtjänsten ska kunna beställas med större surfpott. Vid avrop utgår pris per månad enligt den surfpott som beställs:

- Surfpott per månad:

- 50 MB
- 500 MB
- 1 GB
- 2 GB

a. Kan anbudsgivaren tillhandahålla standardtjänst 3 med tillägg

Ja/Nej. Ja krävs

**b. Ange pris per månad för standardtjänst 3 med surfpott 10 MB**

Prisfält

**c. Ange pris per månad för standardtjänst 3 med surfpott 50 MB**

Prisfält

**d. Ange pris per månad för standardtjänst 3 med surfpott 500 MB**

Prisfält

**e. Ange pris per månad för standardtjänst 3 med surfpott 1 GB**

Prisfält

**f. Ange pris per månad för standardtjänst 3 med surfpott 2 GB**

Prisfält

**g. Ange tilläggspris per månad för 150 SMS/MMS**

Prisfält

**h. Ange tilläggspris per månad för 250 SMS/MMS**

Prisfält

**i. Ange tilläggspris per månad för 350 SMS/MMS**

Prisfält

**3.3.1.2.4 Standardtjänst 4: Växeltjänst**

Standardtjänsten är en så kallad molnlösning för telefonväxel som används för att upprätta samtal med olika typer av anknytningar mellan två eller flera parter, inom och utanför avropsberättigads organisation. Tjänsten prissätts per avropad aktiv anknytning och månad. Avropsberättigad kan avropa Analog anknytning, IP-anknytning (med softphone eller fast telefon enligt avropsberättigads val), Mobil anknytning, Gruppnummer och/eller Telefonist-anknytning.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 4 med minst följande grundfunktioner och

innehåll:

- Talkommunikation (utgående samtal från växeln) med möjlighet att ringa och ta emot samtal från hela världen. Möjlighet att kunna koppla samtal, parkera samtal, pendling mellan samtal och återuppringning. Tjänsten ska stödja gränssnitten: analogt gränssnitt, IP anknytning med fast telefon och/eller softphone, mobil anknytning, gruppnummer och telefonistanknytning. Telefonistgränssnitt ska finnas via exempelvis dator.
- Fria samtal inom Norden ingår. Pris för att ringa per minut, skicka SMS/MMS och surfa utanför angivet område ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtals-, SMS/MMS- och/eller surftillfället med en rabatt om minst 10 procent.
- Kortnummer, nummerserier samt valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer.
- Flytt av samtal mellan egna enheter, exempelvis mellan mobiltelefon och softphone. Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt. Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning internt och externt med eller utan avisering samt möjlighet att spärra funktionen. Möjlighet till flerpartssamtal med minst tre parter. Hänvisning ska kunna göras från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon enligt avropsberättigads val.
- Samtalsstatistik på enskilda anknytningar samt gruppnummer som avropas.
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar enligt avropsberättigads val via webbgränssnitt och/eller via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus. Avropsberättigad ska kunna styra vilka fällt i telefonkatalogen som enbart telefonist ska se.
- Röstbrevlådor med avisering till e-post och SMS, talad hänvisning, samt möjlighet till avlyssning av röstbrevlåda minst i mobiltelefon.
- IP- anknytningar (om avropas) inkluderar softphoneanknytningar. Pris för mjukvara/licens till softphoneanknytning ska ingå i priset för IP anknytning till klienten.
- Analog anknytning (om avropas) inkluderar ändrustning. Eventuell datorutrustning för analogt gränssnitt, exempelvis ATA-box, som kopplas in i avropsberättigads datanät ska ingå i priset för anknytningen.
- Mobil anknytning (om avropas) inkluderar abonnemang med simkort eller eSIM enligt avropsberättigads val (mobiltelefoner anskaffas separat):
 - Mobiltelefonen blir en anknytning inom telefonväxeln och användaren nås på ett fastnät nummer. Mobilnumret kan döljas inom Sverige så att fastnät nummer kan visas för utgående samtal. Förbindelser som krävs för att realisera tjänsten ska ingå. Samtal utgår från växeln och fria samtal och fria SMS/MMS inom Norden inkluderas.
 - Användaren får tillgång till kundgemensamma funktioner och tjänster som finns inom telefonväxeln, (t.ex. hänvisningsfunktion, gruppnummer och röstbrevlåda).
 - Surfpott 10 GB ska ingå inom Norden och vid resor inom EU/EES. Surfpotten ska kunna ändras till: 20 GB, 100 GB, 200 GB eller obegränsad surfpott. (Vid avrop av 100 GB, 200 GB och obegränsad surfpott kan upp till 50 GB användas vid resor inom EU/EES).
- Gruppnummer (om avropas), där medlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig. Det ska ingå menysystem (talprompter och DTMF-signaler) för gruppnummerfunktion och köhantering. Pris avser per gruppnummer.

Standardtjänsten ska kunna utökas med följande tillägg som kan beställas av avropsberättigad och vid avrop adderar tilläggspriset per månad till priset för anknytningen, dvs. tillägget per månad multipliceras med antalet anknytningar som möjligheten avropas

till:

- Utökat område talkommunikation och SMS/MMS, fritt till och inom EU/EES/UK.
- Inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om en viss anknytning, ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd av samtalen eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av avropsberättigad lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format. Inspelning av samtal kan avropas oavsett anknytningstyp.
- Kalenderintegration.

a. Kan anbudsgivaren tillhandahålla standardtjänst 4 med tillägg'?

Ja/Nej. Ja krävs



b. Ange pris per månad per Analog anknytning:

Prisfält



c. Ange pris per månad per IP-anknytning:

Prisfält



d. Ange pris per månad per Mobil anknytning med surfpott 10 GB:

Prisfält



e. Ange pris per månad per Mobil anknytning med surfpott 20 GB:

Prisfält



f. Ange pris per månad per Mobil anknytning med surfpott 100 GB:

Prisfält



g. Ange pris per månad per Mobil anknytning med surfpott 200 GB:

Prisfält



h. Ange pris per månad per Mobil anknytning med obegränsad surfpott:

Prisfält



i. Ange pris per månad per Telefonist anknytning:

Prisfält



j. Ange pris per månad per Gruppnummer:

Prisfält



k. Ange tilläggspris per månad och anknytning för Utökat område till EU/EES/UK:

Prisfält

l. Ange tilläggspris per månad och anknytning för Inspelning av samtal:

Prisfält

m. Ange tilläggspris per månad och anknytning för Kalenderintegration:

Prisfält

3.3.1.2.5 Standardtjänst 5: Kontaktcentertjänst

Ett kontaktcenter fungerar som en samlad kontaktväg in till avropsberättigad för samtliga ärenden och där avropsberättigad kan nås via olika kanaler (telefon, e-post, chatt, video etc.). Denna standardtjänst omfattar en kontaktcenterlösning med olika påbyggningsbara möjligheter till kontakt med avropsberättigad samt möjlighet att se överblick och underlätta ärendehantering. Avropsberättigads handläggare (även kallade agenter) kan sitta på olika orter i Sverige eller samlat på ett kontor. Tjänsten ska möjliggöra ett mobilt arbetssätt för handläggaren. Personer som kontakter avropsberättigad via kontaktcenter kallas medborgare nedan. Tjänsten prissätts som en månadskostnad per möjlig samtidigt inloggad handläggare avropsberättigad beställer funktionalitet för.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 5 med minst följande grundfunktioner och innehåll:

- Medborgare ska kunna kontakta kontaktcenter via webbformulär på avropsberättigads webbplats.
- Systemet ska kunna hantera inkommande och utgående talkommunikation. Inkommande och utgående samtal ska kunna hanteras via webbläsare i mobil enhet. Mobil enhet och abonnemang avropas separat från till exempel bastjänst 1 eller 4 Menysystem och framkoppling av samtal beroende på knappval, dvs. möjlighet till identifiering av inringande via A-nummer, inmatad identifiering och/eller autentisering t.ex. personnummer, PIN-kod och annat inmatat nummer. Det ska finnas möjlighet till parallella menyval på olika språk.
- Inläsning av egna eller standard talprompter för hälsningsmeddelande, menyval (såsom DTMF signalering), köplats, information, stormbesked etc.
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i menyn. Möjlighet till meddelande om antal handläggare som besvarar samtalen. Möjlighet till elektronisk anslagstavla med en konfigurerbar samlad bild över exempelvis kösituation och servicegrad.
- Gemensam röstbrevlåda som aviseras valbart i applikation, SMS eller e-post till valbara handläggare enligt avropsberättigads val.
- Köhantering, se köstatus på hela kön med kötider och servicenivå, kunna prioritera och eskalera samtal i kö samt plocka eller flytta valda samtal. Handläggare ska via ett grafiskt användargränssnitt på sin dator kunna se realtidsinformation om den aktuella situationen:
 - Hur många samtal/ärenden som står i kö på de köer som betjänas av gruppen.
 - Status för inloggade handläggare i den egna gruppen samt köinformation även från andra grupper.
 - Kötid för det samtal/ärenden som väntat längst.

- Kötid för det samtal/ärenden som kopplas fram
- Köstatus för övriga inkommande kanaler
- Den inringandes A-nummer
- Möjlighet för handläggare att sätta samtal på paus i en personlig kö när handläggare har pågående samtal och/eller i kö. Det ska vara möjligt att prioritera mellan personlig kö och tjänstens kö. Talsvar vid kö mot handläggare, med valmöjlighet om upprepad information om förväntad kötid eller antal samtal före i kön. Det ska finnas stöd för efterbehandlingstid.
- Möjlighet till ackumulerad kötid dvs. inringande som stått i kö och blir omdirigerad till annan kö kan tillgodogöra sig tidigare kötid. Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå.
- Handläggaren sätts automatiskt på paus då samtal inte besvaras i tid och samtal omdirigeras. Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför katalogen. Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten. Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade handläggare
- Grundpriset gäller per handläggare för upp till 10 möjliga samtidigt inloggade handläggare. Tjänsten ska kunna utökas enligt följande intervall och vid avrop utgår pris per handläggare och månad enligt det antal som beställs:
 - Utökning antal handläggare till 11-25. Pris per handläggare om avropsberättigad behöver fler än 10 och upp till 25 möjliga samtidigt inloggade handläggare.
 - Utökning antal handläggare, fler än 25. Pris per handläggare om avropsberättigad behöver fler än 25 möjliga samtidigt inloggade handläggare. Det finns inget tak på själva antalet handläggare som kan beställas.

Standardtjänsten ska kunna utökas med följande tillägg som kan beställas av avropsberättigad. Priser avser ett pris per tilläggstjänst som utgår per månad (eller styck) och avropade handläggare enligt respektive tilläggstjänst. Vid avrop multipliceras tilläggspriset med antal handläggare som avropats för standardtjänsten:

- Utökning av kanaler för kontakt med Kontaktcentret. Möjlighet för systemet att kunna köa, hantera och distribuera inkommande och utgående kanaler i form av e-post, SMS/MMS, chatt, ärenden från externt ärendehanteringssystem och/eller sociala medier (såsom t.ex. Facebook och Twitter) med stavningskontroll, mallar, automatsvar, indikation när meddelande skrivs i chatt etc. Köhantering och kompetensdistribuering till relevant handläggare ska vara möjlig enligt grundfunktionaliteten. Ett pris anges oberoende typ av kanal och pris utgår sedan i avrop per kanal som läggs till.
- Möjlighet för medborgare att muntligt kunna beskriva ärende och komma fram i stället för att via menystyrning knappa sig fram. Funktionen ska tolka beskrivningen, förstå vad den inringande efterfrågar och styra samtalet till lämplig handläggare eller självbetjäning. Ett tilläggspris per månad anges.
- Möjlighet till inspelning av samtal på gruppnummernivå med möjlighet till meddelande och godkännande av medborgaren att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om en viss anknytning, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in. Det ska finnas en funktion för märkning av samtal som också blir åtkomlig och sökbar. Det ska vara möjligt att spara och arkivera ett samtal i efterhand samt möjlighet att kunna spara och arkivera chattar. Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av avropsberättigad lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format. Ett tilläggspris per månad anges.
- Telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings- och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknytningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på paus och återta samtal. Ett tilläggspris per månad anges.
- Möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt

Bank-ID. Ett pris anges per autentisering och pris utgår sedan efter avrop och då per autentisering.

- Kundundersöknings-/Enkätverktyg med möjlighet att ta in information om hur medborgaren upplevde kontakten med avropsberättigad efter samtal, chatt etc. Respondenten ska kunna besvara en automatisk enkät efter avslutad kontakt via telefon, SMS, webb, chatt eller e-post enligt avropsberättigads val. Det ska finnas möjlighet att sammanställa svaren på olika nivåer och mot olika parametrar. Ett tilläggspris per månad anges.
- Kunskapssystem för hantering och publicering av vanligt förekommande frågor, svar och guider. Informationen ska kunna nås via sökfunktion eller navigation via kategorier som administratören skapar. Systemet ska optimera matchningen av användarens frågor mot innehållet i databasen. Träffsäkerheten och relevansen ska kontinuerligt öka. Koppling mot för avropsberättigad relevanta databaser ska ingå. Ett tilläggspris per månad anges.
- Skärmdelning. Handläggaren kan erbjuda medborgaren skärmdelning på avropsberättigads webb i chatt eller mobiltelefon för exempelvis hjälp att fylla i blanketter. Ett tilläggspris per månad anges.
- Videosamtal/möte på avropsberättigads webbplats eller i applikation som handläggaren ska kunna starta. Medborgaren ska kunna identifieras via exempelvis mobilt Bank-ID. Ett tilläggspris per månad anges.

a. Kan anbudsgivaren tillhandahålla standardtjänst 5 med tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs



b. Ange pris per handläggare och månad vid avrop av upp till 10 samtidigt inloggade handläggare:

Prisfält



c. Ange pris per handläggare och månad vid avrop av 11-25 samtidigt inloggade handläggare:

Prisfält



d. Ange pris per handläggare och månad vid avrop av fler än 25 samtidigt inloggade handläggare:

Prisfält



e. Ange tilläggspris per kanal för Utökning av kanaler:

Prisfält



f. Ange tilläggspris per månad för Muntlig beskrivning av ärende:

Prisfält



g. Ange tilläggspris per månad för Inspelning av samtal:

Prisfält



h. Ange tilläggspris per månad för Telefonistgränssnitt:

Prisfält

i. Ange tilläggspris per Autentisering via exempelvis mobilt Bank-ID:

Prisfält

j. Ange tilläggspris per månad för Kundundersöknings-/Enkätverktyg:

Prisfält

k. Ange tilläggspris per månad för Kunskapssystem:

Prisfält

l. Ange tilläggspris per månad för Skärmdelning:

Prisfält

m. Ange tilläggspris per månad för Videosamtal/möte:

Prisfält

3.3.1.2.6 Standardtjänst 6: Massutskick av SMS

Standardtjänsten ska kunna nyttjas av olika användare hos avropsberättigad med unika användarnamn och lösenord för att exempelvis olika verksamheter ska ha möjlighet att skicka SMS enligt nedan. Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 6 med minst följande grundfunktioner och innehåll:

- Möjlighet att skicka SMS från dator.
- Skicka och ta emot SMS till och från samtliga operatörer och mobiler i hela Sverige. Avropsberättigad ska meddelas om SMS inte kommer fram.
- Se alla inkommande SMS. Se vilka inkommande SMS som behandlats av filter och regler.
- Svara på meddelanden direkt från inkorgen. Möjlighet att söka bland inkomna meddelanden.
- Välja förinställda avsändare baserat på text och/eller nummer. Skicka till enstaka nummer, flera nummer och/eller sändlistor.
- Se antal SMS i varje sändning.
- Fördröj leverans, färdigställa SMS som skickas senare.
- Skapa nya, namngivna sändlistor och redigera sändlistor. Kunna importera telefonnummer från exempelvis Excel- och textfiler.
- Personifiera SMS i en sändlista så de blir unika för varje mottagare.
- Möjlighet att hantera meddelanden baserat på avsändare eller nyckelord.
- Ange standardmeddelande som auto reply.
- Vidarebefordra SMS till sändlista, nummer eller e-post.
- I månadskostnaden ingår 1000 SMS per månad
- Bastjänsten ska kunna utökas med fler SMS som ska kunna beställas av avropsberättigad. Pris anges per SMS.

Vid avrop utgår pris med en månadskostnad för systemet (för tillgång till systemet) samt per

tillkommande SMS som avropsberättigad beställer.

a. Kan anbudsgivaren tillhandahålla standardtjänst 6 med tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs



b. Ange månadskostnad för standardtjänst 6:

Prisfält



c. Ange pris per tillkommande SMS:

Prisfält



3.3.1.2.7 Standardtjänst 7: Internetaccess



Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 7 med minst följande grundfunktioner och innehåll:

- Symmetrisk anslutning inom Sverige.
- Obegränsad mängd datatrafik.
- Tjänsten ska inte hindra en redundant anslutning till internet.
- Tjänsten ska stödja både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Av anbudsgivaren fast tilldelade IP-adresser mot internet (eller dynamiska om avropsberättigad väljer detta).
- Namnuppslagning med DNS och DNSSEC för både IPv4 och IPv6.
- Pris för tjänsten avser per access och månad för avropad bandbredd:
 - 200 Mbit/s
 - 500 Mbit/s
 - 1 Gbit/s
 - 2 Gbit/s
 - 5 Gbit/s
 - 10 Gbit/s

Standardtjänsten ska kunna utökas med följande tillägg som kan beställas av avropsberättigad och vid avrop adderas tilläggspriset per månad till priset för standardtjänsten:

- Skydd mot överbelastningsattacker. Detta ska minst innebära; övervakning av nätet, skydd mot volumetriska attacker (exempelvis DDOS-attacker), snabb aktivering inom någon minut vid attack, ska släppa igenom legitim trafik, ska minst kunna hantera attacker upp till 500 Mbit/s samt ska hantera avropsberättigads samtliga publika IP-adresser. Tillägget kan avropas till att utökas till 1 Gbit/s, 2 Gbit/s, 5 Gbit/s, 10 Gbit/s. Tjänsten ska omfatta skydd på hela kapaciteten men möjlighet till förhöjt skydd av specifika objekt. Minst fyra skyddsobjekt ska ingå (som avropsberättigad definierar t.ex. en server). Även DNS ska vara skyddat mot överbelastningsattacker. Det ska inte finnas krav på kundplacerad utrustning. Leverantören ska löpande rapportera om attacker mot tjänsten. Ett pris per tillkommande skyddsobjekt som avropsberättigad definierar ska anges. Pris per månad ska anges för tilläggstjänsten för:
 - 500 Mbit/s

- 1 Gbit/s
- 2 Gbit/s
- 5 Gbit/s
- 10 Gbit/s

a. Tillhandahålls standardtjänst 7 med ovan funktioner, innehåll och tillägg?



Ja/Nej. Ja krävs

b. Ange pris per månad för standardtjänst 7 med bandbredd 200 Mbit/s:



Prisfält

c. Ange pris per månad för standardtjänst 7 med bandbredd 500 Mbit/s:



Prisfält

d. Ange pris per månad för standardtjänst 7 med bandbredd 1 Gbit/s:



Prisfält

e. Ange pris per månad för standardtjänst 7 med bandbredd 2 Gbit/s:



Prisfält

f. Ange pris per månad för standardtjänst 7 med bandbredd 5 Gbit/s:



Prisfält

g. Ange pris per månad för standardtjänst 7 med bandbredd 10 Gbit/s:



Prisfält

h. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker upp till 500 Mbit/s:



Prisfält

i. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker 1 Gbit/s:



Prisfält

j. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker 2 Gbit/s:



Prisfält

k. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker 5 Gbit/s:

Prisfält

l. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker 10 Gbit/s:

Prisfält

m. Ange tilläggspris per månad för tillkommande skyddsobjekt:

Prisfält

3.3.1.2.8 Standardtjänst 8: WAN-tjänst

Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänst 8 med minst följande grundfunktioner och innehåll:

- WAN-förbindelsen ska vara mellan två fysiskt skilda adresser. Vill avropsberättigad lägga till fler adresser får ytterligare länkar avropas.
- Datakommunikation mellan avropsberättigads angivna lokaler i Sverige.
- Datakommunikation skapas med logiskt avskilda nät i anbudsgivarens nät.
- Kundplacerad utrustning såsom routrar ska ägas av anbudsgivaren.
- Avropsberättigads LAN ansluts till anbudsgivarens kundplacerade utrustning med Ethernet och med stöd för gränssnitt med både fiber och koppar.
- Symmetrisk anslutning inom Sverige.
- DHCP-relay.
- Tjänsterna ska stödja både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Fördröjning, fram och tillbaka, inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 25 ms, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Jitter, variation i fördröjning, inom nätet ska vara lika med eller mindre än 5 ms då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Paketförluster inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 0,01 %, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- En funktion för QoS där avropsberättigads trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan. Andelen i respektive klass ska kunna justeras uppåt eller nedåt vid behov. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.
 - Klass 1 realtidskommunikation
 - Klass 2 kritisk kommunikation
 - Klass 3 standard kommunikation
- Pris för tjänsten avser per länk och månad för avropad bandbredd:
 - 200 Mbit/s
 - 500 Mbit/s
 - 1 Gbit/s
 - 2 Gbit/s
 - 5 Gbit/s
 - 10 Gbit/s

Utvärdering standardtjänst 8:

En av varje prisuppgift adderas (dvs. priser per månad för standardtjänsten för alla

bandbredder och alla tilläggspriser) och resultatet blir utvärderingspriset för standardtjänsten.

a. Tillhandahålls standardtjänst 8 med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**



b. Ange pris per månad för standardtjänst 8 med bandbredd 200 Mbit/s:

Prisfält



c. Ange pris per månad för standardtjänst 8 med bandbredd 500 Mbit/s:

Prisfält



d. Ange pris per månad för standardtjänst 8 med bandbredd 1 Gbit/s:

Prisfält



e. Ange pris per månad för standardtjänst 8 med bandbredd 2 Gbit/s:

Prisfält



f. Ange pris per månad för standardtjänst 8 med bandbredd 5 Gbit/s:

Prisfält



g. Ange pris per månad för standardtjänst 8 med bandbredd 10 Gbit/s:

Prisfält



3.3.1.2.9 Standardtjänst 9: Svartfiber



Svartfiber är en så kallad passiv infrastruktur med fiberoptiska kablar, utan av anbudsgivaren tillhandahållen och ansluten utrustning i ändarna. Fiberkabeln ska vara framkopplad och ha standardiserade fiberkontakter i båda ändarna. Anbudsgivaren ska tillhandahålla standardtjänsten med minst följande grundfunktioner och innehåll:

- Pris anges som ett grundpris för tjänsten per månad för ett fiberpar samt pris per km utifrån avståndet mellan avlämningspunkterna.
- Fiber är singelmodfiber.
- Fiberoptiska kontakter ska ingå utifrån avropsberättigads val.
- Innan beställning ska leverantören kunna redogöra för totallängd av fiber samt vilken fiberkontakt som avlämning sker med.
- Åtgärdstiden ska vara högst två arbetsdagar efter avropsberättigads felanmälan. Fel och viten regleras enligt allmänna villkor.

a. Tillhandahålls standardtjänst 9 med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**



b. Ange grundpris per månad för standardtjänst 9:

Prisfält

**c. Ange pris per km för standardtjänst 9:**

Prisfält

**3.3.2 Tilldelningskriterium referensuppdrag kvalitet i leveranser**

För att erhålla poäng för referensuppdrag kvalitet i leveranser kan anbudsgivaren inkomma med maximalt två (2) referensuppdrag som styrker kvalitet i leveranser gällande uppdragets art och komplexitet.

Förutsättningar för referensuppdrag

För respektive referensuppdrag gäller följande för att anbudsgivaren ska få poäng:

- Referensuppdrag ska vara pågående eller genomförd inom de senaste tre (3) åren räknat från datum då anbudsinbjudan skickades ut 2026-05-13.
- Referensuppdrag ska avse externa leveranser. Det innebär att interna leveranser hos anbudsgivaren samt mellan anbudsgivaren och dotterbolag, eventuell Underleverantör, åberopat företag, konsortiemedlem eller ägare är inte godkända.
- Anbudsgivare eller Underleverantör ska ha varit avtalspart. Om anbudsgivaren stödjer sig på Underleverantör för att få poäng på något ska Underleverantörs namn och efterfrågade uppgifter anges i bilaga Referensuppdrag kvalitet i leveranser.
- Respektive referensuppdrag ska vara till en unik kund (olika organisationsnummer). Om anbudsgivaren inkommer med flera uppdrag från samma kund kommer Kammarkollegiet slumpvis att dra ett (1) av referensuppdragen som kommer att ligga till grund för utvärdering, övriga referensuppdrag kommer inte att beaktas.

Anbudsgivaren fyller i uppgifter för de delar som är utförda inom uppdraget i bilaga referensuppdrag Kvalitet i leveranser.

Utöver detta ska varje uppdrag bedömas utifrån uppdragets art och komplexitet av kunden genom en bedömning av upplevd kvalitet i leveransen.

Poäng kan erhållas i två steg:

1. Anbudsgivarens angivna uppgifter kan per uppdrag maximalt ge 15 poäng
2. Kundens bedömning kan maximalt ge 4 poäng per fråga

Varje uppdrag kan ge maximalt 60 (15 x 4) poäng, totalt kan anbudsgivare få maximalt 120 poäng för detta tilldelningskriterium.

Kunden har svarsalternativ som ska motsvara kundens upplevda kvalitet av leveransen.

Ett (1) svarsalternativ per fråga ska anges i bilaga Kvalitet i leveranser. Om fler alternativ än ett (1) har angivits kommer det alternativ som ger lägst poäng att användas vid utvärderingen. Om inget alternativ fyllts i tilldelas noll (0) poäng för frågan.

Beräkning av poäng av kundens svar

Modellen bygger på att det genomsnittliga värdet från samtliga kundsvår räknas fram. Detta görs genom att poängen för samtliga svar summeras och divideras sedan med 4 som är antalet frågor.

Därefter multipliceras poängen för anbudsgivaren angivna uppgifter med poängen för

kundens bedömningar. Resultatet avrundas till två decimaler och utgör uppdragets poäng.

Varje uppdrags poäng summeras sedan till ett mervärdespoäng.

Mervärdespoängen används vid framtagning av jämförelsesumman.

Exempel: Anbudsgivaren egna svar fick 12 poäng. Kundens bedömning fick 2,5 poäng enligt nedan.

- Bedömning 1 ger 3 mervärdespoäng
- Bedömning 2 ger 4 mervärdespoäng
- Bedömning 3 ger 3 mervärdespoäng
- Bedömning 4 ger 0 mervärdespoäng

Kundens bedömning summeras: $3+4+3+0=10$. Genomsnittligt värde: $10/4=2,5$ $12 \times 2,5 = 30$ poäng för uppdraget.

Bedömning av kund

Kundens upplevda kvalitet i leveransen är kundens betyg på anbudsgivarens leverans och graderas av kunden utifrån följande frågor och med nedanstående skala för bedömning:

Frågor:

1. Hur väl har tillhandahållna tjänster utförts i förhållande till avtalad leveranskvalitet med upprätthållande av avtalade servicenivåer?
2. Hur väl har anbudsgivaren hållit avtalade priser?
3. Hur väl har anbudsgivaren hållit avtalade tider?
4. Hur nöjda har ni generellt varit med det utförda uppdraget?

Skala för bedömning:

Mycket bra: uppdraget utfördes helt enligt våra önskemål och förväntningar samt utan brister från leverantörens sida, sammantaget är vi mycket nöjda: 4 poäng.

• Bra: uppdraget utfördes enligt våra önskemål och förväntningar men någon brist har funnits från leverantörens sida, sammantaget är vi nöjda: 3 poäng.

• Godkänt: uppdraget utfördes till viss del enligt våra önskemål och förväntningar men flera brister har funnits: 1 poäng.

• Underkänt: uppdraget utfördes inte enligt våra önskemål och förväntningar, sammantaget är vi inte nöjda: 0 poäng.

a. Bifoga ifylld bilaga referensuppdrag 1 kvalitet i leveranser

Bifogad fil



b. Bifoga ifylld bilaga referensuppdrag 2 kvalitet i leveranser

Bifogad fil



3.3.3 Tilldelningskriterium Säkerhet

Anbudsgivaren bör kunna erbjuda följande Penetrationstester:

- Black-box test
- White-box test
- Grey-box test
- Web Application test

- Network test
- Wireless test
- Social Engineering Test
- Physical Test
- Cloud Test

Om anbudsgivaren anger att de kan erbjuda penetrationstester ska anbudsgivaren fylla i efterfrågade uppgifter nedan per test/referensuppdrag med uppgifter om referensgivarens Företagsnamn, organisationsnummer och mailadress till referensgivare. Om anbudsgivaren stödjer sig på Underleverantör för att få poäng ska Underleverantörs namn och efterfrågade uppgifter anges nedan.

Förutsättningar för referensuppdrag

För respektive referensuppdrag gäller följande för att anbudsgivaren ska få poäng:

- Referensuppdrag ska vara pågående eller genomförd inom de senaste tre (3) åren räknat från datum då anbudsinbjudan skickades ut 2026-05-13.
- Referensuppdrag ska avse externa leveranser. Det innebär att interna leveranser hos anbudsgivaren samt mellan anbudsgivaren och dotterbolag, eventuell Underleverantör, åberopat företag, konsortiemedlem eller ägare är inte godkända.
- Anbudsgivare eller Underleverantör ska ha varit avtalspart.

Kammarkollegiet planerar att, inom två (2) veckor efter sista anbudsdag, ta kontakt med angiven kontaktperson via e-post med frågan hur väl genomfört test har utförts med följande svarsalternativ:

- Mycket bra: testet utfördes i enlighet med ställda krav och villkor utan brister från leverantörens sida, sammantaget är vi mycket nöjda: 3 poäng.
- Godkänt: testet har i huvudsak utförts i enlighet med ställda krav och villkor, med undantag för enstaka brister: 2 poäng.
- Underkänt: testet utfördes i betydande grad inte i enlighet med ställda krav och villkor, testerna har varit bristfälliga: 0 poäng.

Utifall att angiven kontaktperson får förhinder kan anbudsgivaren byta ut kontaktpersonen hos kunden.

Maximalt kan 27 mervärdespoäng erhållas om samtliga krav uppfylls

3.3.3.1 Black-box test (Test utan förhandsinformation med syfte att simulera extern angripare)

a. Är testet pågående eller genomförd inom de senaste tre (3) åren räknat från datum då anbudsinbjudan skickades ut 2026-05-13



Ja/Nej

b. Ange kundens företagsnamn



Fritext

c. Ange kundens organisationsnummer



Fritext

d. Ange för- och efternamn på kontaktperson hos kunden

Fritext

e. Ange e-postadress till kontaktperson hos kunden

Fritext

f. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

g. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.2 White Box test (Test med full insyn i systemet med syfte att göra en eller flera djupgående analyser av interna sårbarheter)**a. Ange:****- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:

- E-postadress till kontaktperson.
- Telefonnummer till kontaktperson

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.3 Gray Box test (Test med begränsad information med syfte att kombinera interna och externa perspektiv)

a. Ange:**- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:**- E-postadress till kontaktperson.
- Telefonnummer till kontaktperson**

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.4 Web Application test (Test av webbapplikationer med syfte att identifiera sårbarheter i webbtjänster)**a. Ange:****- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:**- E-postadress till kontaktperson.
- Telefonnummer till kontaktperson**

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.5 Network Test (Test av nätverksinfrastruktur med syfte att Säkerställa nätverkets motståndskraft)**a. Ange:****- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:

- E-postadress till kontaktperson.**
- Telefonnummer till kontaktperson**

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.6 Wireless Test (Test av trådlösa nätverk med syfte att kontrollera kryptering och åtkomst)**a. Ange:****- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:

- E-postadress till kontaktperson.
- Telefonnummer till kontaktperson

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.7 Social Engineering Test (Test av mänskliga faktorer med syfte att bedöma risk för phishing och manipulation)**a. Ange:**

- Datum/tidsperiod för testets utförande

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:

- E-postadress till kontaktperson.
- Telefonnummer till kontaktperson

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.8 Physical Test (Test av fysisk säkerhet med syfte att Identifiera brister i fysisk åtkomst)

a. Ange:**- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:

- E-postadress till kontaktperson.**
- Telefonnummer till kontaktperson**

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.3.9 Cloud Test (Test av molnmiljöer med syfte att säkerställa konfiguration och åtkomsträttigheter)**a. Ange:****- Datum/tidsperiod för testets utförande**

Fritext

b. Ange:**Uppdragsgivare (referent) med bolagsnamn och organisationsnummer**

Fritext

c. Ange:

- E-postadress till kontaktperson.**
- Telefonnummer till kontaktperson**

Fritext

d. Ange namn på eventuell Underleverantör

Fritext

e. Bifoga skriftligt åtagande från eventuell Underleverantör

Bifogad fil

3.3.4 Tilldelningskriterium Leveranstider

Anbudsgivaren bör kunna erbjuda följande leveranstider för tjänster. Maximalt kan 13 mervärdespoäng erhållas om samtliga krav uppfylls. Anbudsgivaren ska ange om kravet uppfylls genom att kryssa ja eller nej.

a. Leveranstiden för tjänster såsom Växeltjänst, Kontaktcentertjänst, Massutskick av SMS och liknande bör vara högst 35 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.



Anbudsgivaren erhåller 3 poäng om kriteriet uppfylls

Ja/Nej

b. Leveranstiden för Mobilabonnemang med eller utan anknytning till växel, inklusive nödvändigt SIM-kort, Mobila bredbandsabonnemang, Abonnemang för M2M och liknande bör vara högst 5 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.



Anbudsgivaren erhåller 3 poäng om kriteriet uppfylls.

Ja/Nej

c. Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar och liknande som kräver byte av utrustning samt leveranstiden för hårdvara bör vara högst 20 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.



Anbudsgivaren erhåller 1 poäng om kriteriet uppfylls.

Ja/Nej

d. Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning eller leveranskontrollperiod bör vara högst tre arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.



Anbudsgivaren erhåller 1 poäng om kriteriet uppfylls.

Observera om avropsberättigad ändrar tiden för leveranskontroll enligt allmänna villkor ändras leveranstiden i motsvarande omfattning.

Ja/Nej

e. Leveranstiden för accesser, anslutningar och/eller flytt av anslutningar bör vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.



Anbudsgivaren erhåller 3 poäng om kriteriet uppfylls.

Ja/Nej

f. Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar som kräver byte av utrustning samt för hårdvara bör vara högst 20 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.



Anbudsgivaren erhåller 2 poäng om kriteriet uppfylls.

Leveranstider gäller där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten.

Om avropsberättigade önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat i avrop.

Anbudsgivaren ska påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Anbudsgivaren ska hantera ledningsrätter, grävning m.m. för att förbindelsen ska kunna förläggas.

Ja/Nej

3.3.5 Tilldelningskriterium IPv4 och IPv6

När Anbudsgivaren erbjuder tjänster för IPv4, IPv6 och AS (avsnitt 4.2.10 IPv4, IPv6 och AS) bör Anbudsgivaren ha tillgång till följande krav på tjänsten. Ett (1) mervärdespoäng erhålls per krav som uppfylls. Maximalt kan åtta (8) poäng erhållas om samtliga krav nedan är uppfyllda.

a. IPv6 bör utgöra en likvärdig och integrerad del av tjänsten och får inte behandlas som en tilläggsfunktion eller sekundär implementation jämfört med IPv4.



Kan anbudsgivaren acceptera villkoret?

Ja/Nej

b. Omfattar eventuellt DDoS-skydd både IPv4 och IPv6?



Ja/Nej

c. IPv6-trafik omfattas av samma säkerhetsfunktioner som IPv4?



Ja/Nej

d. Leverantören kan hantera incidentrapportering av IPv6-relaterade säkerhetsincidenter?



Ja/Nej

e. IPv6 omfattas av samma SLA som IPv4?



Ja/Nej

f. Felsökning och incidenthantering sker med samma prioritet för IPv6 som för IPv4?



Ja/Nej

g. Prestanda (latens, paketförlust, jitter) ska inte diskriminera IPv6?



Ja/Nej

h. Har Leverantörens NOC kompetens att felsöka IPv6?



Ja/Nej

4. Tekniska krav - Kravspecifikation

4.1 Inledning



Denna upphandling innehåller ett antal obligatoriska krav samt tilldelningskriterier avseende Upphandlingsföremålet. Obligatoriska krav ska vara uppfyllda vid tidpunkten för anbudets inlämnande. Om anbudsgivaren gör gällande att den uppfyller ett tilldelningskriterium, ska det vara uppfyllt vid tidpunkten för anbudets inlämnande.

4.2 Krav på Upphandlingsföremålet



4.2.1 Omfattning



Upphandlingen omfattar ett helhetsåtagande för telefoni- och telekommunikationstjänster samt tjänster, inklusive molntjänster, för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Upphandlingen omfattar även infrastruktur för tele- och datakommunikation med tillhörande tjänster samt telefoniprodukter, med möjlighet till helt eller delvis eget ägande samt telefoni, telekommunikation, samarbetslösningar såsom kontaktcenter samt infrastruktur för tele- och datakommunikation, exempelvis Internet och nätverk. Ramavtalsleverantören ansvarar för samordning och helhetsleverans av samtliga ingående delar, inklusive den bakomliggande tekniska plattformen när detta omfattas av Avropet.

Tjänsterna ska kunna levereras inom hela Sverige och ska följa vid var tid gällande rekommendationer och riktlinjer om robust och säker kommunikation från Post- och telestyrelsen (PTS) och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Avropsberättigad kan helt eller delvis äga den hårdvara som ingår i leveransen. Det finns möjlighet att avropa tjänster såsom drift, support och underhåll till egenägd hårdvara samt även reservdelar. Avrop kan även omfatta hårdvara som är knuten till tjänsterna både med och utan eget ägande.

I upphandlingen ingår även stödtjänster såsom kundtjänst, administration, införande, uppföljning samt konsulttjänster avseende analys, implementation, support, integration, konfiguration, säkerhet, kompetensrådgivning och kompetensuppbyggnad, utveckling samt utbildning.

Listan är inte uttömmande utan anger exempel på tjänster som kan avropas.

Telefoniprodukter som omfattar hårdvara, programvara och tillhörande konsulttjänster kan avropas genom förnyad konkurrensutsättning på Ramavtalet, antingen som tjänst eller med eget ägande.

Satellitkommunikation såsom satellitmodem och satellittelefoner ingår i Upphandlingsföremålet. Leveransen kan omfatta både hårdvara och tillhörande tjänster och lösningarna kan kombineras med övriga tjänster inom tele- och datakommunikation för att stärka robusthet, tillgänglighet och geografiskt oberoende i den totala kommunikationslösningen.

I Upphandlingsföremålet ingår Kommunikationslösningar såsom tjänster för tal, bild och data via kommunikationsnät, inklusive molntjänster. Upphandlingsföremålet innefattar bland annat operatörstjänster, abonnemang samt service-, drift- och förmedlingstjänster. Vidare omfattas anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier och

växellösningar samt mobila anknytningar i växel och automatiska telefonistjänster.

I Upphandlingsföremålet ingår även positioneringstjänster, säkerhetstjänster såsom kryptering, VPN och brandväggar, faxlösningar, trygghetslarm samt abonnemang och lösningar för Internet of Things och Machine-to-Machine. Tjänster för mobiltelefon som tjänst samt hantering av mobila enheter, exempelvis Enterprise Mobility Management och Mobile Device Management.

I Upphandlingsföremålet ingår även Infrastruktur för tele- och datakommunikation såsom accesser samt länkar och nätverk inom och mellan noder, oavsett teknisk lösning för realisering av tjänsten. Upphandlingsföremålet inkluderar tjänster för Internet, breda och mjukvarudefinierade nätverk, svartfiber, lokala och trådlösa nätverk samt inomhusnät för mobil- och radionät. Vidare omfattas tjänster såsom Fixed Wireless Access, Network Slicing och Edge Computing. Domännamnshantering och positioneringstjänster ingår liksom säkerhetstjänster såsom överbelastningsskydd, krypteringstjänster, VPN-kryptering och brandväggstjänster.

Uppfyller anbudsgivaren krav på att kunna leverera upphandlingsföremålet?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.2 Ansvar



Anbudsgivaren ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Anbudsgivaren ska ansvara för 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.

Anbudsgivaren ska för Avropsberättigad tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Anbudsgivaren ska för Avropsberättigad i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar av Avropsberättigads hårdvara och/eller programvaror krävs för att anbudsgivaren ska kunna garantera en fungerande leverans. Avropsberättigad ska ha obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade hårdvaran som ingår i tjänsten, exempelvis ska Avropsberättigad själv kunna ta ut loggar och statistik.

Leverans av en tjänst ska kunna ske med successiv driftsättning med parallell användning av Avropsberättigads befintliga lösning. Vid successiv driftsättning ska anbudsgivaren ta ansvar för felavhjälpning som kan uppstå i tjänsten inom skälig tid och detta ska spegla den tilltänkta servicenivå som kommer att gälla.

Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.3 Mobilnät och anslutningar



Anbudsgivaren ska tillhandahålla rikstäckande tal- och mobildatatrafik i Sverige. Det ska finnas täckning i samtliga län i Sverige. Mobilnät ska stödja tal och mobildata inom hela Europa samt om avropsberättigade så begär ska anbudsgivaren kunna tillhandahålla tal och mobildata i hela världen d.v.s. anbudsgivaren ska kunna erbjuda roamingavtal med

rikstäckande operatör(er) i respektive land. Anbudsgivaren ska under ramavtalsperioden kunna tillhandahålla mobila abonnemang vid var tids gällande ny generation av nät inom skälig tid. Anbudsgivaren ska ansvara för och säkerställa att hastigheten för mobil datakommunikation för avropsberättigade alltid ska vara den högsta enligt de tillgängliga näten som anbudsgivaren tillhandahåller i det aktuella området i Sverige. En förutsättning är att den enhet avropsberättigad använder stödjer det aktuella nätet.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla anslutningar mot det fasta publika telenätet för utrustning med analogt gränssnitt samt utrustning med digitalt gränssnitt för anslutning enligt standard ISDN-PRI (30B+2D). Tjänster ska erbjudas för anslutning mot det publika telenätet för IP-telefoni, abonnentväxlar med SIP-trunk, eller liknande utrustning med öppna standardiserade gränssnitt för tal med anslutning över IP.

Anbudsgivaren ska erbjuda avropsberättigade hela nummerserier för telefoni (såväl aktiva som inaktiva nummer) och det ska vara möjligt för avropsberättigade att utöka samt behålla hela sin nummerserie (såväl aktiva som inaktiva nummer) hos anbudsgivaren vid byte av leverantör. Anbudsgivaren ska inte ta separat betalt för att flytta nummerserier till annan leverantör. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla regionsfria nummer såsom 0771. Anbudsgivaren ska tillåta att avropsberättigade kostnadsfritt kan välja talad hänvisning till nytt nummer vid byte av operatör och nummer i minst 6 månader från och med bytet.

Anbudsgivaren ska i Sverige ha eget mobilnät, vara delägare i ett mobilnät, eller vara en så kallad mobil virtuell operatör (MVNO) eller Service provider (SP) för minst 4G. 5G ska kunna tillhandahållas under ramavtalsperioden när nät är utbyggda och/eller frekvensauktioner är genomförda. Om anbudsgivaren inte har eget mobilnät eller är delägare i ett utan är en MVNO eller SP ska ett signerat intyg bifogas som visar att anbudsgivaren har rätt att nyttja någon annans mobilnät. Av intyget mellan nätägaren och anbudsgivaren ska det framgå i vilket eller vilka nät abonnemang kan tillhandahållas. Ägare eller delägare kan uppfyllas av annat bolag i samma koncern, observera dock att krav gällande intyg även gäller inom en koncern om ett annat bolag i koncernen är nätägaren.

a. Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



b. Ange hur kravet gällande mobilnät uppfylls (d.v.s. är anbudsgivaren nätägare, delägare, MNVO eller SP etc.)

Fritext



4.2.4 Mobildata och surfpott



När det är 10 procent kvar av en surfpott ska det gå ut ett SMS till användaren samt till avropsberättigad utsedd kontaktperson, om inte avropsberättigad anger annat i sitt avrop eller Kontrakt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.5 Mobiltelefoner



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla mobiltelefoner med eget ägande för avropsberättigade, tillsammans med mobilabonnemang och/eller fjärrhantering (EMM,

MDM etc.). Ett brett utbud av på marknaden aktuella mobiltelefoner ska kunna tillhandahållas med olika typer av operativsystem.

Ett avrop av mobiltelefoner ska även omfatta abonnemang och/eller fjärrhantering. Pris fastställs i den förnyade konkurrensutsättningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.6 Internet



Anbudsgivaren ska tillhandahålla rikstäckande tjänster i Sverige för att ansluta avropsberättigades utrustning till internet för olika typer av kommunikation. Anbudsgivaren ska kunna erbjuda olika routingprotokoll. Anbudsgivaren ska kunna erbjuda namnuppslagning med DNS och DNSSEC.

Anbudsgivaren ska erbjuda möjlighet till fasta IP-adresser på så sätt att denne bistår avropsberättigade med hela ansökningsprocessen. Anbudsgivaren ska tillhandahålla obundna IP adresser, så kallade Public Interface adresser. Avropsberättigade ska inte behöva förändra befintliga IP-adresser eller namnstandard vid införande av anbudsgivarens tjänster.

Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.7 WAN



Anbudsgivaren ska tillhandahålla WAN-tjänster för datakommunikation mellan avropsberättigades anslutna lokaler och fastigheter inom eller på olika orter i Sverige. Anbudsgivaren ska tillhandahålla rikstäckande WAN-tjänster för datakommunikation mellan avropsberättigades anslutna lokaler och fastigheter på olika orter i Sverige. WAN-tjänsten ska vara logiskt avskild från andra avropsberättigade.

Anbudsgivaren ska för WAN-tjänster kunna tillhandahålla logiskt åtskilda virtuella nät, både med MPLS och IPsec, och i tillämpliga fall stödja Multi-VPN.

Avropsberättigade specificerar krav på WAN-tjänsten utifrån sitt specifika behov gällande redundans, bandbredd, routingprotokoll, fördröjning, jitter, QoS, trafikprioritering, klassificering, bandbreddsoptimering och styrning etc.

Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.8 LAN



Anbudsgivaren ska tillhandahålla LAN-tjänster d.v.s. ett nätverk för datakommunikation begränsat till en byggnad, eller en grupp av byggnader som använder ett protokoll i datalänksskiktet av t.ex. Ethernet. I tjänsten kan, förutom aktiv utrustning, även kablage, kontaktdon, plintar, rack, skenor och korskopplingar etc. ingå. Lastbalanserare och accelerator för SSL/TLS (kryptering och dekryptering) kan ingå.

Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster kunna erbjuda en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät enligt IEEE 802.1q, samt ha stöd för hantering av flera routinginstanser. Anbudsgivaren ska tillhandahålla möjlighet till logisk separering av nät med flera VLAN och SSID.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla anslutningar för avropsberättigades utrustning enligt IEEE 802.3 med gränssnitt av typen trådbundet Ethernet med stöd för fiber samt trådlöst Ethernet. Anbudsgivaren ska kunna erbjuda elförsörjning över Ethernet, Power over Ethernet (PoE).

Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.9 Nättopologier



Anbudsgivaren ska tillhandahålla stöd för nättopologier såsom Punkt-till-punkt, Alla-till-alla (fully meshed) och Stjärnnät (hub & spoke).

Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.10 IPv4, IPv6 och AS



Anbudsgivaren ska tillhandahålla stöd för både IPv4 och IPv6 i tjänsterna. Kommunikation över IPv6 ska kunna tillhandahållas både i "Native mode" och i tunnel genom IPv4 (dual stack).

Anbudsgivaren ska kunna hjälpa till med ansökan av IPv6-adresser samt med ansökan av AS-nummer. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla IP-adresshantering (IPAM) för både IPv4 och IPv6. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för IP Multicast för både IPv4 och IPv6.

Uppfyller anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.11 Nätverksövervakning och skydd av tjänster



Anbudsgivaren ska tillhandahålla nätverksövervakning med SNMPv3 eller vid var tid gällande senare versioner, avropsberättigade ska ha läsrättigheter. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för etablering av säkerhetslösningar med IPsec. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla MACsec enligt IEEE 802.1AE.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla skydd av avropade tjänster mot t.ex. otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering och sabotage. Anbudsgivaren ska alltid omedelbart rapportera brister i skyddet och angrepp mot tjänsten till avropsberättigade.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.12 Statistik och mätningar



Anbudsgivaren ska kostnadsfritt tillhandahålla av avropsberättigade efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen. Rapporter ska innehålla exempelvis grafer eller diagram för att få en överskådlig bild av statistiken och mätningarna. Denna information ska sparas och vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under den tid kontraktet varit giltigt samt minst tre månader efter kontraktet upphört). Systemet ska kunna exportera rapporter och data för bearbetning i kalkyleringsprogram såsom exempelvis Excel. Systemet ska ge möjlighet att designa och utforma egna rapporter.

Vidare ska följande innehåll kunna väljas:

- Samtalsstatistik som standardrapporter för kontaktcenter gällande handläggare (agenter) och teams leveranser utifrån inkommande ärenden. T.ex. tidsåtgång och handläggningstid för olika uppgifter/status, ärendevolymer och uppnådda servicenivåer för helheten nerbrutet till per kö, ärendetider för helheten nerbrutet till per kö, tappade samtal, samtalsfördelning per kvart, per inkommande kanal, svarstid i olika tidsintervaller.
- Statistik över handläggare: Systemet ska kunna ta fram statistik över handläggares tillgängliga tid för inkommande ärenden, per handläggare och kvart. Med tillgänglig tid menas tid i samtal eller annan kanal, tid i efterarbete samt tid i systemet. Kan presentera individuell statistik för innevarande dag och för respektive handläggare. Exempel på sådan statistik är antal besvarade samtal, samtalstid och antal ej besvarade samtal som kopplats fram. Det går även att få fram motsvarande statistik över ärenden som inte är samtal.
- Kömonitor i realtid. Det ska vara möjligt att realtidsövervaka verksamheten via gränssnitt i dator eller skärm. Det går att i detta gränssnitt välja vilken information man vill se (t.ex. antal samtal i kö, samtal med längst kötid, inloggade handläggare, status för handläggare, status för övriga kanaler m.m.). Detta ska kunna anpassas för olika typer av medarbetare (t.ex. agenter, gruppleadare, kundservicechef eller grupprum).
- Kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar på olika nivåer gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt mätning gällande nyttjandegrad av tjänst för debitering etc. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner på enskild anknytning med överenskomna servicenivåer så att avropsberättigade kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner till enskild anknytning. En sammanställning över abonnemang som inte nyttjas ska kunna tas fram. Avstämning om verklig nyttjandegrad och/eller förbrukning av minuter, SMS, mobildata etc. ska göras minst en gång per månad om inte annat överenskommes med avropsberättigade.

Anbudsgivaren ska minst en gång om året verifiera och dokumentera att av avropsberättigade köpt prestanda är tillgänglig för avropsberättigades nyttjande.

- Verifiering av att köpt prestanda är tillgänglig och kontinuerligt uppfylls
- Anbudsgivaren ska på uppdrag av avropsberättigad mäta och kontrollera upplevd ljudkvalitet, med gradering i MOS-värde (Mean Opinion Score) eller liknande. Om ljudkvaliteten inte understiger krav i kontrakt och/eller servicenivåer får skälig kostnad för detta debiteras avropsberättigad. Kostnaden ska godkännas av avropsberättigad innan mätningen sker.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs



4.2.13 Täckningskartor



Anbudsgivaren ska kunna visa täckningskartor på anbudsgivarens hemsida för de nät som anbudsgivaren erbjuder abonnemang för (4G och 5G eller högre) som bygger på statistik inlämnad till PTS enligt senast lämnad version av begäran om uppgifter avseende geografisk täckning för mobiltjänster

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs



5. Ramavtalets Huvuddokument

5.1 Allmänt



Detta Huvuddokument innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet avseende Tele- och Datakommunikation 2027 med diarienummer 23.3-13989-2025 och är tillämpligt på avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören. Ramavtalet gäller endast mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören kan tilldelas Kontrakt enligt Ramavtalet som innehåller relevanta krav och villkor för Avrop och tilldelning av Kontrakt. Kammarkollegiet garanterar däremot inte någon exklusivitet, försäljningsvolym eller liknande.

5.2 Parter och Avropsberättigade



5.2.1 Parter



Ramavtal med avtalsnummer [X], har träffats för Avropsberättigades räkning, mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, organisationsnummer 202100-0829, nedan Kammarkollegiet, och Leverantörens namn, organisationsnummer Leverantörens organisationsnummer, nedan Ramavtalsleverantören.

5.2.2 Avropsberättigade



Ramavtalet kan användas för Avrop av nedan angivna upphandlande myndigheter. Dessa benämns Avropsberättigade.

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning. Till myndigheter under regeringen räknas statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, domstolar och svenska utlandsmyndigheter. Se det allmänna myndighetsregistret på SCB:s [webbplats](#). Se förordningen (2007:755) om det allmänna myndighetsregistret för information om dessa myndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § och 22 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), samt kommuner och regioner, deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade. Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka upphandlande myndigheter som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordningen enligt ovan. Om hela eller delar av Avropsberättigads verksamhet genom omorganisation överförs till annan juridisk person och behovet som omfattas av Ramavtalet helt eller delvis övertas av den andra juridiska personen är även denne Avropsberättigad.

5.2.3 Kontaktpersoner och meddelanden



Av Kammarkollegiets webbplats [avropa.se](#) framgår kontaktpersonerna för Ramavtalet.

Ramavtalsleverantörens kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats Kammarkollegiets kontaktperson, behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar och med för denne bindande verkan företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Ramavtalet.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas den andra Parten utan dröjsmål.

Meddelande från en Part angående Ramavtalet ska skriftligen tillhandahållas den andra Partens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande. Om inte Parterna kommer överens om annat ska Ramavtalets handlingar vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation. Det innebär att respektive kontaktperson obehindrat ska kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift.

5.3 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Ramavtalet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Upphandlingsföremål genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> .
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Kammarkollegiet och Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågat Upphandlingsföremål.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses detta dokument som innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Parterna.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) som upprättas mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad rörande köp av Upphandlingsföremål enligt Ramavtalet.
Part	Med Part avses i Huvuddokumentet Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören.
Ramavtal	Med Ramavtal avses de dokument inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> .
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
skriftligen	Med skriftligen avses i Ramavtalet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.

Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av de rättigheter och skyldigheter som framgår av Ramavtalet och Kontrakt.
Upphandlingsföremål	Med Upphandlingsföremål avses de varor och tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt. Upphandlingsföremål enligt Kontrakt får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.

5.4 Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning



Ramavtalet 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 i handlingarna nedan
2. Huvuddokumentet (detta dokument) med följande bilagor
 - Bilaga Allmänna villkor
 - Bilaga Anmälan om åberopat företag
 - Bilaga Avropsberättigade
3. Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden
4. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Ramavtalet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad. Innehåller Ramavtalsleverantörs anbud 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 Kammarkollegiet eller Avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i upphandlingsdokumenten.

5.5 Omfattning



Detta Ramavtal omfattar ett helhetsåtagande för telefoni- och telekommunikationstjänster samt tjänster, inklusive molntjänster, för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Upphandlingen omfattar även infrastruktur för tele- och datakommunikation med tillhörande tjänster samt telefoniprodukter, med möjlighet till helt eller delvis eget ägande samt telefoni, telekommunikation, samarbetslösningar såsom kontaktcenter samt infrastruktur för tele- och datakommunikation, exempelvis Internet och nätverk. Ramavtalsleverantören ansvarar för samordning och helhetsleverans av samtliga ingående delar, inklusive den bakomliggande tekniska plattformen när detta omfattas av Avropet.

Avropsberättigad kan helt eller delvis äga den hårdvara som ingår i leveransen. Det finns möjlighet att avropa tjänster såsom drift, support och underhåll till egenägd hårdvara samt även reservdelar. Avrop kan även omfatta hårdvara som är knuten till tjänsterna både med och utan eget ägande.

I upphandlingen ingår även stödtjänster såsom kundtjänst, administration, införande, uppföljning samt konsulttjänster avseende analys, implementation, support, integration, konfiguration, säkerhet, kompetensrådgivning och kompetensuppbyggnad, utveckling samt utbildning.

Telefoniprodukter som omfattar hårdvara, programvara och tillhörande konsulttjänster kan avropas genom förnyad konkurrensutsättning på Ramavtalet, antingen som tjänst eller med eget ägande.

Satellitkommunikation så som satellitmodem och satellittelefoner ingår i Upphandlingsföremålet. Leveransen kan omfatta både hårdvara och tillhörande tjänster och lösningarna kan kombineras med övriga tjänster inom tele- och datakommunikation för att stärka robusthet, tillgänglighet och geografiskt oberoende i den totala kommunikationslösningen.

I Upphandlingsföremålet ingår Kommunikationslösningar så som tjänster för tal, bild och data via kommunikationsnät, inklusive molntjänster. Upphandlingsföremålet innefattar bland annat operatörstjänster, abonnemang samt service-, drift- och förmedlingstjänster. Vidare omfattas anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier och växellösningar samt mobila anknytningar i växel och automatiska telefonistjänster.

I Upphandlingsföremålet ingår även positioneringstjänster, säkerhetstjänster såsom kryptering, VPN och brandväggar, faxlösningar, trygghetslarm samt abonnemang och lösningar för Internet of Things och Machine-to-Machine. Tjänster för mobiltelefon som tjänst samt hantering av mobila enheter, exempelvis Enterprise Mobility Management och Mobile Device Management.

I Upphandlingsföremålet ingår även Infrastruktur för tele- och datakommunikation så som accesser samt länkar och nätverk inom och mellan noder, oavsett teknisk lösning för realisering av tjänsten. Upphandlingsföremålet inkluderar tjänster för Internet, breda och mjukvarudefinierade nätverk, svartfiber, lokala och trådlösa nätverk samt inomhusnät för mobil- och radionät.

Vidare omfattas tjänster såsom Fixed Wireless Access, Network Slicing och Edge Computing. Domännamnshantering och positioneringstjänster ingår liksom säkerhetstjänster såsom överbelastningsskydd, krypteringstjänster, VPN-kryptering och brandväggstjänster.

5.6 Omsättning



Kammarkollegiet uppskattar omsättningen på Ramavtalet till totalt 800 000 000 SEK exklusive mervärdesskatt. Uppskattningen grundas på statistik från nuvarande ramavtal. För mer information se [förstudien](#).] Kammarkollegiet garanterar inte någon försäljningsvolym eller liknande.

Upphandlingsföremålet, dvs varor och tjänster för får avropas upp till en sammanlagd omsättning om 1,6 miljarder SEK exklusive mervärdesskatt under Ramavtalets löptid.

Om den sammanlagda omsättningen uppnås kan Avrop inte längre ske från Ramavtalet under resterande del av Ramavtalets löptid. Ramavtalet och Kontrakt har även efter att den sammanlagda omsättningen uppnåtts fortsatt giltighet och ramavtalsvillkoren ska tillämpas i sin helhet. Kammarkollegiet förbehåller sig rätten att stänga Ramavtalet för Avrop i förtid om det vid redovisning eller avstämning uppmärksammas att 90 procent eller mer av den sammanlagda omsättningen för Ramavtalet uppnåtts samt att Kammarkollegiet bedömer det som sannolikt att den sammanlagda omsättningen kommer att överskridas

under kommande redovisningsperiod.

5.7 Ramavtalets ikraftträdande och löptid



Ramavtalet träder i kraft den 2027-01-01. Om Ramavtalet anses ingånget vid ett senare datum träder Ramavtalet i kraft från och med det datumet. Att Ramavtalet träder i kraft innebär att Avrop kan göras.

Ramavtalet löper under en period av 48 månader, dock längst till och med den 2030-12-31. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning. Tilldelning av Kontrakt ska dock ske under Ramavtalets löptid.

Kammarkollegiet har en ensidig rätt att säga upp Ramavtalet till upphörande tidigast 24 månader innan Ramavtalet löper ut. Uppsägning enligt detta avsnitt ska ske skriftligen med minst tre (3) månaders uppsägningstid. Kammarkollegiet är inte skyldig att lämna ersättning till Ramavtalsleverantören vid uppsägning enligt detta avsnitt.

5.8 Metod för Avrop och tilldelning av Kontrakt



Avropsberättigad genomför Avrop i syfte att anskaffa Upphandlingsföremål. Ramavtalet fastställer villkoren för Avrop. När Avropsberättigad genomför Avrop och tilldelar Kontrakt avseende Upphandlingsföremål som ska levereras är den skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i Ramavtalet. Nedan framgår hur Avrop och tilldelning av Kontrakt går till.

Tilldelning delvis efter en förnyad konkurrensutsättning (kombinerad avropsordning)

Ramavtalet innehåller en så kallad kombinerad avropsordning innebärande att för enskilda Avrop av specificerade Standardtjänster uppgående till högst 500 000 SEK per månad ska tilldelning ske utan en förnyad konkurrensutsättning enligt nedan. I annat fall ska Avrop genomföras genom en förnyad konkurrensutsättning enligt nedan.

Tilldelning utan en förnyad konkurrensutsättning, särskild fördelningsnyckel

Avrop sker utan förnyad konkurrensutsättning genom rangordning, där samtliga villkor är fastställda i Ramavtalet. Det innebär att Avropsberättigad i första hand kontaktar den först rangordnade Ramavtalsleverantören baserat på angivet behov i Avropsförfrågan. Ramavtalsleverantörernas sammanlagda pris räknas ihop för de tjänster som ingår i Avropsförfrågan. Den Ramavtalsleverantör som har lägst pris på tjänsterna i det aktuella fallet får Avropet. Beställningsformulär med priser för samtliga Ramavtalsleverantörer kommer att publiceras på avropa.se.

I Avrop genom rangordning får Avropsberättigad avvika från rangordningen om följande särskilda skäl föreligger:

1. Ramavtalsleverantören inte har besvarat Avropsförfrågan alternativt inte skickat in Avropssvar inom i Avropsförfrågan angiven tid,
2. Ramavtalsleverantören för tillfället inte klarar av att leverera eller har godtagbara skäl att avböja Avrop, eller
3. Avropet avser ett ersättningsköp som beror på att Avropsberättigad har sagt upp ett Kontrakt enligt Ramavtalet och detta beror på Ramavtalsleverantören.
4. Avropet omfattar kompletterade tjänster till ett tidigare Avrop genom rangordning till en omfattning av upp till och med 50 procent av värdet av det ursprungliga Avropet, samt att det är av vikt att det är samma Ramavtalsleverantör som i det ursprungliga Avropet.
5. Kammarkollegiet har bestämt att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar enligt avsnitt *Kammarkollegiets uppsägningsrätt*.

Har flera Ramavtalsleverantörer samma lägsta pris i ett Avrop kommer den Ramavtalsleverantör som fick högst mervärde i ramavtalsupphandlingens utvärdering att vinna. Beställning innehållande Kontrakt skickas direkt och endast till den Ramavtalsleverantör som har lägst pris. Ramavtalsleverantören ska signera Kontraktet och leverera enligt beställningen. Om Ramavtalsleverantören inte levererar efterfrågat Upphandlingsföremål och/eller lämnar Avropssvar kan det resultera i påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

Tilldelning efter en förnyad konkurrensutsättning

Avrop sker genom en förnyad konkurrensutsättning. Avropsberättigad avgör hur Avropsförfrågan utformas utifrån bilaga kravkatalog och upphandlingsdokumentet i övrigt. En Avropsberättigad får utesluta Ramavtalsleverantör att lämna Avropssvar i en förnyad konkurrensutsättning om Avropet avser ett ersättningsköp som beror på att Avropsberättigad har sagt upp ett Kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören.

5.8.1 Kontrakt mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad



Bilaga Allmänna villkor utgör alltid en bilaga till Kontrakt oavsett om bilagan Allmänna villkor åberopas eller inte.

5.9 Ramavtalsleverantörens åtagande



5.9.1 Uppfyllande av krav och villkor



Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla Upphandlingsföremålet och fullgöra alla sina åtaganden från och med att Ramavtalet har trätt i kraft till och med att Ramavtalet och samtliga Kontrakt har upphört. Det innebär bland annat att krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och tilldelningen ska uppfyllas.

Ramavtalsleverantören ska utföra samtliga sina åtaganden enligt Ramavtalet med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantören ansvarar för att Ramavtalet fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

5.9.2 Kommunikation vid Avrop



Ramavtalsleverantören ska verka för att Avrop sker enligt Ramavtalet.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en funktionsbrevlåda som inte är bunden till en enskild person, till vilken Avropsberättigad ska kunna skicka Avropsförfrågan för de fall Avrop sker via e-post. Ramavtalsleverantören har en skyldighet att bevaka funktionsbrevlådan för att uppfylla sina åtaganden enligt avsnitt *Avropssvar*. Ramavtalsleverantören ansvarar för att angiven funktionsbrevlåda på Kammarkollegiets webbplats avropa.se är korrekt. Byte av e-postadress ska skriftligen meddelas Kammarkollegiet utan dröjsmål.

Ramavtalsleverantören ska ha en kvalitetssäkrad och väl dokumenterad rutin för Ramavtalsadministration, inklusive systemstöd för hantering av relationen med Avropsberättigad, för att säkerställa att samtliga åtaganden enligt Ramavtalet och Kontrakt uppfylls. Rutinen ska minst omfatta styrning, organisering och administration av kunder och kundrelationer.

5.9.3 Avropssvar



Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan. Vid tilldelning utan en förnyad konkurrensutsättning genom rangordning ska Avropssvar lämnas in senast inom tio (10) arbetsdagar. I de fall Ramavtalsleverantören inte erbjuder efterfrågat Upphandlingsföremål ska Ramavtalsleverantören meddela Kammarkollegiet och Avropsberättigad om detta samt ange orsak. Om Ramavtalsleverantören systematiskt inte erbjuder efterfrågat Upphandlingsföremål kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

Ramavtalsleverantören ska för Avropsberättigad påtala eventuella brister i Avropsförfrågan som Ramavtalsleverantören kände till eller borde ha känt till innan Avropssvar lämnas.

Ramavtalsleverantören får inte överlåta rätten att lämna Avropssvar eller teckna Kontrakt med Avropsberättigad till tredje part.

5.9.4 Försäkring



Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring för sin verksamhet hänförlig till Ramavtalet och Upphandlingsföremålet som erbjuds. Försäkringen ska täcka ett betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Ramavtalet.

Försäkringen ska vara giltig under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

5.9.5 Miljöhänsyn



Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljö- och klimatpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och onödig användning av negativt miljö- och/eller klimatpåverkande resurser såsom exempelvis energi, elektricitet, råvaror, material och emballage.

5.9.5.1 Tjänsternas klimatavtryck



Tjänsterna som tillhandahålls vid fullgörande av kontrakt under detta ramavtal ska vara producerade med ambitionen netto noll klimatpåverkan. Ramavtalsleverantören ska vid tidpunkt då ramavtalet träder i kraft regelbundet analysera och publikt redovisa företagets koldioxidutsläpp och klimatavtryck samt aktivt arbeta för att minska detta enligt klimatmål som är validerade av exempelvis Science Based Targets (SBTi), har en rating från Carbon Disclosure Project (CDP), eller likvärdigt. Vidare ska Ramavtalsleverantören ha rutiner för att mäta och utvärdera tjänsternas klimatavtryck i enlighet med GHG-protokollet, samt mål och kunskap i hur dessa tjänster kan produceras med minsta möjliga klimatpåverkan.

Uppföljning kan genomföras mot Ramavtalsleverantören upp till två gånger under ramavtalsperioden. Bevis att Ramavtalsleverantören uppfyller dessa villkor ska kunna tillhandahållas. Om information om avvikelse kommer till Kammarkollegiets kännedom kan fler uppföljningar genomföras. Kammarkollegiet har rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation. Om det vid uppföljning eller om det på annat sätt uppdagas kraven inte uppfylls finns en möjlighet för Ramavtalsleverantören att inkomma med åtgärdsplan inom 15 arbetsdagar. Åtgärdsplanen ska minst

innehålla information om vad som ska göras, när genomförandet ska ske, vem som är ansvarig samt hur uppföljning ska gå till. Inkommer inte åtgärdsplanen får Ramavtalsleverantörens tjänster inte säljas under ramavtalet tills en åtgärdsplan inkommer. Detta gäller vid nya avrop och inte befintliga kontrakt som tecknats med Avropsberättigade. Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.9.6 Sociala hänsyn

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter. Ramavtalsleverantören är skyldig att följa arbetsrättslig lagstiftning, anställningsvillkor och i tillämpliga fall kollektivavtal vid fullgörande av Upphandlingsföremålet. Det innebär att Ramavtalsleverantören bland annat ska försäkra sig om att ingen så kallad svart arbetskraft anlitas för att fullgöra Ramavtalet samt ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.

5.9.6.1 Antidiskriminering

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567). Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4–12 §§ diskrimineringslagen samt dokumenteras enligt 3 kap. 13–14 §§ diskrimineringslagen.

Ramavtalsleverantören ska även i övrigt bedriva ett fortlöpande arbete med aktiva åtgärder och på annat sätt verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

5.9.7 Antikorruption

Ramavtalsleverantören ska aktivt förebygga och förhindra korruption i sin verksamhet i stort och specifikt kopplat till sina åtaganden i Ramavtalet. Med korruption avses här såväl brottsliga handlingar, såsom givande och tagande av muta, som beteenden som kan uppfattas som förtroendeskadligt av utomstående. Ramavtalsleverantören ska exempelvis ha interna rutiner för att förebygga och förhindra korruption. Om Ramavtalsleverantören upptäcker korruption eller andra oegentligheter hänförligt till Ramavtalet ska Ramavtalsleverantören vidta åtgärder och omedelbart informera Kammarkollegiet om situationen.

5.9.8 Grundläggande rättigheter för arbetstagare

Ramavtalsleverantören ska verka för att Ramavtalet och Kontrakt fullgörs under förhållanden som är förenliga med:

1. FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna (1948),
2. ILO:s kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering, arbetsmiljö, föreningsfrihet och organisationsrätt (nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138, 155, 182 och 187),
3. Den arbetarskydds- och arbetsmiljölagstiftning som gäller i landet där arbetet utförs,
4. Den arbetsrättslagstiftning, inklusive lagstiftning om lön och socialförsäkringsskydd som gäller i landet där arbetet utförs,
5. Den miljöskyddslagstiftning som gäller i landet där arbetet utförs, och

6. FN:s konvention mot korruption.

I de fall då internationella bestämmelser föreskriver ett starkare skydd för den enskilde än nationell lagstiftning ska Ramavtalsleverantören vidta skäliga åtgärder för att efterleva de internationella bestämmelserna.

Ramavtalsleverantören ska ha utsett ansvarig på ledningsnivå som ansvarar för efterlevnaden av detta avsnitt.

För att visa att ovan är uppfyllt ska Ramavtalsleverantören på begäran redovisa följande handlingar:

1. Policy som innehåller ett åtagande att respektera konventionerna och regelverken ovan. Policyn ska vara beslutade av högsta ledningen hos Ramavtalsleverantören och vara allmänt tillgänglig.
2. Rutin för att ovan konventioner och regelverk följs av de Underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra Kontrakt, oavsett i vilket led i leverantörskedjan de befinner sig. De Underleverantörer som får anses berörda, vad gäller varor, är de som tillverkar färdigställda varor, de som framställer delar och komponenter till färdigställda varor samt de som ansvarar för montering av ingående delar och komponenter till färdigställda varor. Utöver detta ska det framgå hur Ramavtalsleverantören verkar för att konventioner och regelverk efterlevs av samtliga Underleverantörer i leverantörskedjan.
3. Redogörelse för leveranskedjan av Upphandlingsföremålet som levereras genom detta Ramavtal, med särskild hänsyn till högriskverksamheter. Redogörelsen ska minst omfatta samtliga Underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra Kontrakt.
4. Rutiner för identifiering och prioritering av risker för avvikelser från kraven enligt detta avsnitt. Rutinen ska minst omfatta samtliga Underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra Kontrakt.
5. Rutiner för systematisk uppföljning för att kontrollera rådande förhållanden och följsamheten till kraven enligt detta avsnitt.
6. Rutiner för att omedelbart vidta åtgärder för att förhindra och begränsa brister i efterlevnaden av detta avsnitt, samt för att vidta rättelse vid identifierade brister.

Åtgärderna enligt styckena ovan ska vidtas i enlighet med FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter, OECD:s vägledning om tillbörlig aktsamhet för ansvarsfullt företagande eller likvärdigt, se Upphandlingsmyndighetens tillämpningsstöd Arbetsrättsliga villkor enligt ILO:s kärnkonventioner och villkor om hållbara leveranskedjor.

Ramavtalsleverantören ska på begäran redovisa ytterligare handlingar för kontroll av att ovan är uppfyllt.

Ramavtalsleverantörens redovisning ska ske på det sätt och inom den tid som Kammarkollegiet begär. Ramavtalsleverantören är även skyldig att möjliggöra för Kammarkollegiet att själv eller genom tredje part delta vid inspektioner på plats hos Ramavtalsleverantören och i skälig omfattning hos de Underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan Kammarkollegiet bestämma att Ramavtalsleverantören ska lämna in en åtgärdsplan. Åtgärdsplanen ska tas fram enligt Kammarkollegiets instruktioner och vara Kammarkollegiet till handa inom 10 arbetsdagar efter begäran, om inte Kammarkollegiet meddelar annat.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt Avtalsbrott och påföljder.

5.9.9 Informationssäkerhetsarbete



Ramavtalsleverantören ska senast tre (3) månader efter att ramavtalet har trätt i kraft bedriva ett strukturerat och dokumenterat arbete med informationssäkerhet som minst omfattar Upphandlingsföremålet.

Inom ramen för informationssäkerhetsarbetet ska ramavtalsleverantören:

1. arbeta efter en upprättad och av ledningen beslutad informationssäkerhetspolicy
2. ha fastställda och mätbara informationssäkerhetsmål,
3. arbeta med uppföljning av fastställda informationssäkerhetsmål,
4. ha rutiner för att identifiera och hantera risker utifrån fastställda informationssäkerhetsmål,
5. ha rutiner för hantering och rapportering vid säkerhetsincidenter,
6. ha en tydlig ansvarsfördelning inom organisationen gällande informationssäkerhetsarbetet,
7. säkerställa att anställda regelbundet informeras om hur information får hanteras,
8. säkerställa att anställda har teknisk tillgång till kundens data enbart i de fall det är nödvändigt för att kunna fullgöra uppdrag,
9. genomföra revisioner minst en gång per år av informationssäkerhetsarbetet och på begäran kunna visa upp relevant dokumentation som styrker uppfyllnad av kravet.

5.9.10 Sekretess



Ramavtalsleverantören är skyldig att följa gällande rätt vad gäller sekretess, bland annat tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL. Ramavtalsleverantören är vidare skyldig att följa den konfidentialitet som är bruklig inom branschen.

Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande som respektive Part tar del av under fullgörandet av Ramavtalet och Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Ramavtalet är informerade om och är bundna av de åtaganden avseende sekretess och konfidentialitet som framgår av detta avsnitt.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantören ska anses vara en uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller vara konfidentiell. Eftersom Kammarkollegiet är ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess kan Kammarkollegiet inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess eller konfidentialitet. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske.

Sekretess enligt detta avsnitt gäller även efter det att Ramavtalet har upphört.

5.10 Priser och prisjustering



5.10.1 Priser



Ramavtalsleverantörens priser för Upphandlingsföremålet anges i bilaga Priser. Priserna är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt, Priserna inkluderar skatter och avgifter som Ramavtalsleverantören enligt lag ska betala, inklusive andra skatter såsom kemikalieskatt, om inte annat framgår av Ramavtalet. Priserna inkluderar även ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden så att Upphandlingsföremålet kan tas i bruk. Ramavtalsleverantören har inte rätt att debitera högre priser än vad som framgår av bilaga Priser, om inte annat framgår av Ramavtalet. I Avropssvar får inget delpris understiga noll (0) SEK.

Ramavtalsleverantörens priser efter förnyad konkurrensutsättning anges i respektive Kontrakt.

5.10.2 Prisjustering



Prisjustering gäller för Kontrakt tecknade till följd av Avropsförfrågan som skickats från och med den första kalenderdagen i månaden efter att Kammarkollegiet skriftligen bekräftat prisjusteringen.

Prisjustering enligt detta avsnitt omfattar inte redan tecknade Kontrakt. Kontrakt kan prisjusteras enligt bilaga Allmänna villkor.

Priser på standardtjänster och tillägg är fasta i ett (1) år från och med att Ramavtalet har trätt i kraft. Endera Part har därefter rätt att påkalla prisjustering en gång per år senast 30 dagar innan priserna går ut. Priserna för respektive standardtjänst och tillägg kan justeras med upp till/ner till +/- 2.5 procent och är sedan fasta under resterande del av Ramavtalets löptid.

Prisjusteringar gäller den från och med månaden efter att Kammarkollegiet skriftligen har godkänt dem. Prisjustering enligt detta avsnitt omfattar inte redan tecknade Kontrakt.

Kontrakt kan prisjusteras enligt bilaga Allmänna villkor.

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

5.10.3 Factoring och fakturahantering



Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontrakt endast efter skriftligt godkännande av Kammarkollegiet. För att Ramavtalsleverantören ska ha rätt till det enligt ett redan tecknat Kontrakt behövs ett godkännande från Avropsberättigad.

Anlitar Ramavtalsleverantören Underleverantör för factoring eller fakturahantering, har Underleverantören samma skyldigheter som Ramavtalsleverantören avseende fakturering. Det innebär att Avropsberättigad har rätt att göra samma invändningar mot Underleverantören som mot Ramavtalsleverantören.

Byte av Underleverantör för factoring eller fakturahantering kan endast ske efter skriftlig överenskommelse med Kammarkollegiet.

5.11 Samverkan



5.11.1 Lojalitets- och informationsplikt



Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet och Kontrakt. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan

komma att påverka den andra Parten eller Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Kammarkollegiet vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Upphandlingsföremålet riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Kammarkollegiet.

Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla all tillgänglig information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Om händelsen riskerar att orsaka Kammarkollegiet skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera skadan.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.11.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner



Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Kammarkollegiet om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt *Uteslutning med anledning av EU-sanktioner* i kapitel Uteslutning och kvalificering av sökande i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

- omedelbart ska upplysa Kammarkollegiet om Ramavtalsleverantörens rättsliga status, ägarförhållanden eller representation innebär, eller förändras på ett sådant sätt, att den omfattas av sanktionerna.
- omedelbart ska upplysa Kammarkollegiet om det finns anledning att misstänka att förhållandena är sådana att en Underleverantör eller ett åberopat företag omfattas av sanktionerna.

Ramavtalsleverantören ska fullt ut samarbeta i frågor som rör efterlevnaden av sanktionerna och tillhandahålla de uppgifter som är nödvändiga i detta avseende.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.11.2 Möten



I samband med Ramavtalets ikraftträdande genomförs ett uppstartsmöte. Därefter ska Parterna träffas för samråd och uppföljning av Ramavtalet minst en (1) gång per år, om inte Kammarkollegiet meddelar annat. Kammarkollegiet kallar till dessa möten. Vardera Part står för sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Kammarkollegiet får begära att Ramavtalsleverantören i stället ska delta på mötena på distans med hjälp av digital teknik.

5.11.3 Information om och marknadsföring av Ramavtalet



Ramavtalsleverantören ska i sin information om Ramavtalet iaktta särskild noggrannhet och tydlighet vad gäller frågor om Ramavtalets omfattning, Ramavtalsleverantörens åtagande, Avropsberättigad och hur Avrop ska gå till.

Ramavtalsleverantören ska i sin marknadsföring och försäljning till Avropsberättigad vara tydlig med vad som ingår i Upphandlingsföremålet, och får i samband med detta inte marknadsföra annat som inte omfattas av Ramavtalet. Om Avropsberättigad kontaktar

Ramavtalsleverantören för att köpa liknande varor eller tjänster som ingår i Upphandlingsföremålet ska Ramavtalsleverantören informera Avropsberättigad om att detta Ramavtal kan användas innan avtal tecknas.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att hänvisa till Kammarkollegiet i marknadsföring utan Kammarkollegiets godkännande. Kammarkollegiets logotyp, Statens inköpscentralers sigill eller liknande får endast användas enligt instruktioner från Kammarkollegiet respektive Statens inköpscentral.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.12 Underleverantör



Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlitate Underleverantörer, i alla led i leverantörskedjan, uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontrakt avseende de delar av Upphandlingsföremålet som Underleverantörerna ska fullgöra.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om en Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska ha rutiner och verka för att Underleverantörer åtar sig att de inte omfattas av någon av uteslutningsgrunderna i 13 kap. 1–3 §§ LOU samt att Underleverantörer i relevanta delar och vid fullgörande av Ramavtalet och Kontrakt, följer:

1. Ramavtalsleverantörens ledningssystem för miljö och kvalitet,
2. Ramavtalsleverantörens krav på informationssäkerhet,
3. kraven och villkoren i avsnitt *Miljöhänsyn*, och
4. kraven och villkoren i avsnitt *Sociala hänsyn*.

Ramavtalsleverantören ska på begäran styrka att en Underleverantör uppfyller relevanta krav och villkor. Ramavtalsleverantören ska också säkerställa att Underleverantörer medverkar vid uppföljning enligt avsnitt *Uppföljning*.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att delegera rätten att ta emot Avropsförfrågan, lämna Avropssvar, fakturera Avropsberättigad eller teckna Kontrakt till en Underleverantör.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontrakt har Kammarkollegiet rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Ramavtalet eller Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för sina Underleverantörer såsom för egen del. Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.13 Ersättning till Kammarkollegiet och redovisning av statistik



5.13.1 Administrationsavgift till Kammarkollegiet



För att få täckning för Kammarkollegiets kostnader som en följd av att upphandla och förvalta Ramavtalet tar Kammarkollegiet ut en administrationsavgift av Ramavtalsleverantören. Ramavtalsleverantören ska därför till Kammarkollegiet lämna redovisning av försäljning som ligger till grund för administrationsavgiften.

Administrationsavgift är 0,7 procent av all fakturerad försäljning, det vill säga fakturavärdet av sålda Upphandlingsföremål exklusive mervärdesskatt och andra skatter och avgifter som Avropsberättigad enligt lag ska betala under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Avgiftens storlek kan förändras, men kan inte överstiga 1,0 procent. Avgiften fastställs av Kammarkollegiet för ett (1) år i taget i taget. Förändring meddelas Ramavtalsleverantören senast 90 kalenderdagar innan ny administrationsavgift börjar gälla. Om administrationsavgiften sänks ska Ramavtalsleverantören justera sina priser och befintliga Kontrakt nedåt i motsvarande mån.

Kammarkollegiet kommer att fakturera administrationsavgiften inklusive mervärdesskatt och andra eventuella skatter och avgifter efter mottagen redovisning från Ramavtalsleverantören. Hur fakturering sker bestäms av Kammarkollegiet. Fakturan ska betalas inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

Betalas inte fakturan i tid skickar Kammarkollegiet en påminnelse innan fakturan skickas till inkasso. Kammarkollegiet har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) från förfallodagen fram till och med att betalning kommit Kammarkollegiet tillhanda.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.13.2 Redovisning av försäljning



Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet lämna redovisning av sålda Upphandlingsföremål som ingår i Ramavtalet. Även försäljning genom Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till och med att samtliga Kontrakt har upphört.

Redovisningen ska endast avse försäljning till Avropsberättigad och omfatta föregående periods fakturerade belopp exklusive mervärdesskatt och andra skatter och avgifter som Avropsberättigad enligt lag ska betala.

Formerna för redovisning av försäljning ska ske enligt instruktioner från Kammarkollegiet som finns tillgängliga på Kammarkollegiets webbplats, avropa.se. Instruktionerna kan förändras under Ramavtalets löptid. Ramavtalsleverantören ska hålla sig uppdaterad om aktuella instruktioner för redovisning.

Redovisning ska lämnas senast den 15:e i andra månaden efter det kvartal som redovisningen avser, enligt följande redovisningsperioder:

- Kvartal 1: 1 januari – 31 mars (15 maj)
- Kvartal 2: 1 april – 30 juni (15 augusti)
- Kvartal 3: 1 juli – 30 september (15 november)
- Kvartal 4: 1 oktober – 31 december (15 februari)

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.13.3 Redovisning av statistik



Ramavtalsleverantören ska redovisa statistik till Kammarkollegiet enligt nedan.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla statistik i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och andra skatter och avgifter som Avropsberättigad enligt lag ska betala för.

1. Total omsättning per typ av standardtjänst (SEK)
2. Total omsättning per metod för Avrop
3. Total omsättning per Avropsberättigad
4. Följande uppgifter ska redovisas per Avrop:
 1. Avropsberättigad
 2. Datum för Avropsförfrågan
 3. Avropets diarienummer eller referensnummer
 4. Metod för Avrop
 5. Om Avropssvar lämnades (Ja/Nej, om nej krävs motivering)
 6. Tecknades Kontrakt? (Ja/Nej)

Ramavtalsleverantören ska redovisa statistiken senast samma dag som redovisning av försäljning ska lämnas enligt avsnitt *Redovisning av försäljning*. Statistiken ska vara baserad på fakturerad omsättning. Även statistik hänförlig till Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till och med att samtliga Kontrakt har upphört.

Redovisningen av statistik ska ske enligt instruktioner från Kammarkollegiet som finns tillgängliga på Kammarkollegiets webbplats, avropa.se. Instruktionerna kan förändras under Ramavtalets löptid. Ramavtalsleverantören ska hålla sig uppdaterad om aktuella instruktioner för redovisning.

Kammarkollegiet kommer att tillhandahålla en mall för inhämtande av statistik. Om Ramavtalsleverantören inte redovisar statistiken i mallen ska statistiken redovisas i samma format och struktur som mallen.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla all sin statistik hänförlig till Ramavtalet i ett strukturerat format. Ramavtalsleverantören ska på begäran, till självkostnadspris, vara behjälplig med att tolka och sammanställa statistiken.

Ramavtalsleverantören har rätt att anonymisera uppgift som omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen eller vid andra omständigheter som baseras på uppgifter som Avropsberättigad har lämnat till Ramavtalsleverantören.

Om Kammarkollegiet vid redovisning eller avstämning uppmärksammat att det är tio (10) procent eller mindre kvar till dess att den sammanlagda omsättningen uppnås kan Kammarkollegiet begära att Ramavtalsleverantören löpande, enligt överenskommelse med Kammarkollegiet, ska lämna in statistik avseende sin egen sammanlagda omsättning enligt Ramavtalet, i syfte att säkerställa att den sammanlagda omsättningen inte överskrids.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt Avtalsbrott och påföljder.

5.14 Uppföljning



Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören fullgör alla sina åtaganden från och med att Ramavtalet har trätt i kraft till och med att samtliga Kontrakt har upphört. Det innebär bland annat att Kammarkollegiet har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden.

Vid uppföljning har Kammarkollegiet rätt att anlita tredje part för genomförandet. Den tredje parten ska inte vara en konkurrent till Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för

Underleverantörer, uppgifter och handlingar som Kammarkollegiet skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler. Ramavtalsleverantören ska ge Kammarkollegiet tillträde och insyn i Ramavtalsleverantörens och dess Underleverantörers verksamhet i den utsträckning som krävs.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader. Om uppföljningen däremot visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott står Ramavtalsleverantören för Kammarkollegiets kostnader för uppföljningen.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav, tilldelningskriterier och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

5.15 Avtalsbrott och påföljder



Avtalsbrott föreligger om Part inte uppfyller sina åtaganden enligt Ramavtalet. En Part som vill göra gällande påföljder på grund av avtalsbrott ska meddela den avtalsbrytande Parten om avtalsbrottet inom skälig tid från det att den upptäckt eller borde ha upptäckt avtalsbrottet (reklamation).

Part kan göra gällande en eller flera olika påföljder enligt vad som framgår av detta avsnitt.

5.15.1 Rättelse vid avtalsbrott



Om inte Parterna kommer överens om annat eller om inte annat framgår av Ramavtalet ska avtalsbrott avhjälpas skyndsamt. Avhjälpas inte avtalsbrottet skyndsamt kan det resultera i en eller flera påföljder.

5.15.2 Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott



Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite eller engångsvite enligt nedan angivna avsnitt.

Kammarkollegiet har rätt till vite om Ramavtalsleverantören skriftligen meddelas inom skälig tid från det att det vitesgrundande avtalsbrottet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom 90 arbetsdagar efter det att avtalsbrottet upptäckts eller borde ha upptäckts anses ha lämnats inom skälig tid.

Vitesbeloppet ska betalas även om avtalsbrottet inte har orsakat någon skada. Vitet påverkar inte Kammarkollegiets rätt till övriga påföljder.

5.15.2.1 Löpande vite



Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite om Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till avtalsbrott enligt något av avsnitten angivna i punkterna nedan. Det löpande vitets storlek för respektive avtalsbrott anges inom parentes.

1. Avsnitt *Sociala hänsyn* (25 000 SEK)
2. Avsnitt *Lojalitets- och informationsplikt* (10 000 SEK)
3. Avsnitt *Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner* (10 000 SEK)
4. Avsnitt *Information om och marknadsföring av Ramavtalet* (5 000 SEK)
5. Avsnitt *Underleverantör* (10 000 SEK)
6. Avsnitt *Administrationsavgift till Kammarkollegiet* (25 000 SEK)
7. Avsnitt *Redovisning av försäljning* (25 000 SEK)
8. Avsnitt *Redovisning av statistik* (10 000 SEK)

9. Avsnitt *Upptöljning* (25 000 SEK)

10. Avsnitt *Ersättning av Upphandlingsföremål* (10 000 SEK)

Det löpande vitet ska betalas ut per påbörjad vecka som avtalsbrottet kvarstår. Om avtalsbrottet inte åtgärdas inom fyra (4) veckor eller inte kan åtgärdas uppgår vitet till ett maximalt belopp motsvarande fyra (4) veckor.

5.15.2.2 Engångsvite



Ramavtalsleverantören ska betala engångsvite om Ramavtalsleverantören

1. gjort sig skyldig till avtalsbrott vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader, oaktat om avtalsbrottet rättats eller inte,
2. varit skyldig att betala maximalt belopp för löpande vite vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
3. systematiskt inte erbjuder Upphandlingsföremål vid Avrop,
4. vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader inte angett orsak till varför Ramavtalsleverantören inte har erbjudit Upphandlingsföremål vid Avrop, eller
5. på ett systematiskt sätt brutit mot Kontrakt.

Engångsvitet beräknas på fem 0,5 procent av Ramavtalsleverantörens försäljning genom Ramavtalet de fyra (4) senaste kvartalen. Har fyra (4) kvartal inte löpt ska perioden som Ramavtalet har varit i kraft räknas upp till motsvarande fyra (4) kvartal. Oavsett beräkningssätt är engångsvitet lägst 20 000 SEK och högst 1 000 000 SEK.

Kammarkollegiet kan bestämma att ytterligare engångsvite ska betalas om ett nytt vitesgrundande avtalsbrott inträffar fem (5) arbetsdagar efter det att tidigare engångsvite utgått.

5.15.2.3 Begränsning av viten



Ramavtalsleverantörens sammanlagda viten, det vill säga både löpande och engångsviten, kan högst uppgå till 25 procent av Ramavtalsleverantörens totala försäljning genom Ramavtalet fram till tidpunkten för det senaste vitesgrundande avtalsbrottet.

5.15.3 Kammarkollegiets uppsägningsrätt



Kammarkollegiet har rätt att säga upp hela Ramavtalet om

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet eller Kontrakt,
2. Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till avtalsbrott enligt Ramavtalet vid minst fem (5) tillfällen under en period av tolv (12) månader, oaktat om avtalsbrottet rättats eller inte,
3. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala maximalt löpande vite vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
4. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala engångsvite vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
5. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala maximalt vite enligt avsnitt *Begränsning av viten*,
6. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Ramavtalet,
7. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav och villkor som ställts i upphandlingen

eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Ramavtalet,

8. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ LOU,
9. Domstol finner att Ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU, eller
10. Europeiska unionens domstol i ett förfarande finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Uppsägning ska ske skriftligen. Kammarkollegiet avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Kammarkollegiets behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättas eller inte. Kammarkollegiet är inte skyldig att betala skadestånd eller annan ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Kammarkollegiet lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Kammarkollegiets sida har medverkat till skadan.

Som alternativ till uppsägning har Kammarkollegiet rätt att bestämma att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropssvar under en period. Vid bestämmande av tidsperioden ska hänsyn tas till hur allvarlig bristen är och Ramavtalsleverantörens uppskattade försäljning på Ramavtalet. En avstängning ska inte överstiga sex (6) månader.

5.15.4 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt



Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Ramavtalet om Kammarkollegiet gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott om inte Kammarkollegiet inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran har vidtagit rättelse. Väsentligt avtalsbrott av Kammarkollegiet ska anses innefatta att Kammarkollegiet vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdas eller inte. Uppsägning ska ske skriftligen och ha en uppsägningstid om minst sex (6) månader. Ramavtalsleverantören är inte skyldig att betala skadestånd eller annan ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Kammarkollegiet är skyldig att ersätta de direkta skador som Ramavtalsleverantören lider till följd av uppsägning enligt detta avsnitt.

5.15.5 Ramavtalets förtida upphörande av annan anledning



Ramavtalet upphör med omedelbar verkan om Ramavtalet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan även komma överens om att Ramavtalet ska upphöra i förtid i andra fall.

5.15.6 Skadestånd



Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella viten hänförliga till avtalsbrottet ska avräknas från skadeståndet.

Parts ansvar för skadestånd är begränsat till direkt skada, och omfattar alltså inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada.

Ramavtalsleverantörens ansvar för skadestånd per avtalsbrott är begränsat till det högre beloppet av 10 miljoner SEK eller Ramavtalsleverantörens totala försäljning genom Ramavtalet sedan dess ingående enligt avsnitt *Administrationsavgift till Kammarkollegiet*.

Kammarkollegiets ansvar för skadestånd per avtalsbrott är begränsat till ett belopp uppgående till Ramavtalsleverantörens administrationsavgift enligt Ramavtalet sedan dess ingående enligt avsnitt *Administrationsavgift till Kammarkollegiet*.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid Parts uppsåt eller grov oaktsamhet. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller vid Ramavtalsleverantörens ansvar för avtalsbrott enligt avsnitt *Sekretess*.

5.15.7 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)



Om en Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Ramavtalets ingående och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Ramavtalet. Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 kalenderdagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Ramavtalet utan ersättningsskyldighet.

För att en Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Parten, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart skriftligen meddela motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Ramavtalet.

5.16 Ändringar av Ramavtalet



5.16.1 Ändringar och tillägg



Ändringar i eller tillägg till Ramavtalet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

Ändringar och tillägg till Ramavtalet som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Ramavtalets eller befintliga Kontrakts giltighet i övrigt.

5.16.2 Kammarkollegiets rätt till överlåtelse av Ramavtalet



Kammarkollegiet har rätt att överlåta Ramavtalet helt eller delvis till en annan organisation. Kammarkollegiets meddelande om överlåtelse av Ramavtalet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

5.16.3 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Ramavtalet



Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att befintlig Ramavtalsleverantör får ett skriftligt godkännande från Kammarkollegiet innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Om inte annat framgår av Ramavtalet, har Ramavtalsleverantören inte rätt att utan

Kammarkollegiets skriftliga godkännande, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Ramavtalet till annan juridisk eller fysisk person.

Kammarkollegiet kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Kammarkollegiet är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

5.16.4 Ägar- och kontrollskifte hos Ramavtalsleverantören



Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till avtalsbrott om det sker ett ägar- och kontrollskifte hos Ramavtalsleverantören i strid med följande förutsättningar. Med ägar- och kontrollskifte avses att en investerare, någon i dennes ägarstruktur eller någon vars räkning investeraren handlar för, efter investeringen, direkt eller indirekt, kommer att förfoga över röster som motsvarar eller överskrider något av gränsvärdena 30, 50 eller 90 procent av rösterna i Ramavtalsleverantören. Vid beräkningen av röster ska röster som en närstående direkt eller indirekt förfogar över räknas med.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart när Ramavtalsleverantören får kännedom om eller borde ha fått kännedom om ett ägar- och kontrollskifte informera Kammarkollegiet om ett sådant skifte för att Kammarkollegiet ska kunna ta ställning till det.

Om Kammarkollegiet begär det, ska Ramavtalsleverantören visa att investeraren inte

1. omfattas av 13 kap. 1-3 §§ LOU,
2. verkar i strid med första stycket i avsnitt Grundläggande rättigheter för arbetstagare,
3. omfattas av sanktionerna som anges i kapitel Uteslutning, kvalificering och begränsning av sökande i upphandlingsdokumenten, eller
4. har blivit förbjuden att göra en investering enligt lagen (2023:560) om granskning av utländska direktinvesteringar.

Om en omständighet som anges i punkterna 1-4 ovan föreligger ska Ramavtalsleverantören göra det sannolikt att omständigheten inte kommer att ha en negativ effekt på Ramavtalsleverantörens fullgörande av Ramavtalet eller Kontrakt. Om Ramavtalsleverantören inom 30 kalenderdagar inte gör det sannolikt utgör ägar- och kontrollskiftet ett väsentligt avtalsbrott, vilket innebär att Kammarkollegiet har rätt att säga upp Ramavtalet enligt avsnitt *Kammarkollegiets uppsägningsrätt* punkten 1.

5.17 Konsekvenser av Ramavtalets upphörande



När Ramavtalet upphör, oavsett orsak, gäller följande.

Ramavtalsleverantören ska utan dröjsmål tillhandahålla slutredovisning avseende information som framgår av avsnitt *Redovisning av försäljning* och avsnitt *Redovisning av statistik* samt betala administrationsavgift.

Ramavtalsleverantören ska även tillhandahålla relevant information och betala administrationsavgift under tiden Kontrakt är i kraft.

Ramavtalets upphörande påverkar inte redan tecknade Kontrakt. I bilaga Allmänna villkor finns dock en rätt för Avropsberättigad att säga upp Kontrakt till följd av Ramavtalets upphörande.

Relevanta krav och villkor i Ramavtalet fortsätter att gälla till dess att samtliga Kontrakt har upphört. Sekretess enligt avsnitt *Sekretess* gäller även efter att samtliga Kontrakt har upphört.

5.18 Tillämplig lag och tvistelösning



Rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Twister angående tolkning eller tillämpning av Ramavtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Kammarkollegiet har sitt säte.

6. Allmänna Villkor

6.1 Allmänt



Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende Tele- och datakommunikation med diarienummer 23.3-13989-2025.

Villkoren är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Kontraktet inkluderar relevanta krav och villkor i Ramavtalet och är inte beroende av Ramavtalets giltighet.

Dessa Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet och utgör en bilaga till Kontraktet oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte.

Avropsberättigad kan vid Avrop genom förnyad konkurrensutsättning välja att ändra villkor i avsnitt med frasen "om inte annat framgår av Kontraktet". Det innebär att Avropsberättigad vid Avrop utan förnyad konkurrensutsättning genom särskild fördelningsnyckel inte kan ändra villkoren.

Om inte annat framgår uttryckligen av Kontraktet garanteras inte Ramavtalsleverantören någon exklusiv rätt att tillhandahålla Kontraktsföremålet.

6.2 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Kontraktet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat anges i dessa Allmänna villkor eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag 08.00-17.00 om inte annat anges i Kontrakt.
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Kontraktsföremål genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> i Ramavtalets Huvuddokument.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan.

Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag då Kontraktsföremålet ska uppfylla i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar och ska kunna tas i bruk.
Faktisk leveransdag	Med Faktisk leveransdag avses den dag Leverans godkänts eller ska anses ha godkänts av Avropsberättigad.
Fel	Med Fel avses då Kontraktsföremålet inte uppfyller kraven i Ramavtalet eller Kontraktet.
Hårdvara	Med Hårdvara avses en fysisk produkt (med eventuella reservdelar) inom tele och datakom, som ingår i Leveransen och/eller är nödvändig för nyttjande av Tjänsten. Följande gäller för Hårdvara: a. Hårdvara kan köpas med eget ägande för Avropsberättigad. b. Hårdvara kan köpas som en Tjänst där Avropsberättigad betalar exempelvis en månadskostnad för nyttjanderätten. c. Hårdvara kan ingå som en del i en Tjänst.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses uppdrag som utförs av en eller flera fysiska personer, konsulter, såsom exempelvis implementation, support, integration, konfiguration, säkerhet, kompetensrådgivning, utveckling eller utbildning. Personen ska vara anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Underleverantör som utför en Konsulttjänst hos Avropsberättigad.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post) rörande anskaffning av Kontraktsföremål under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör efter Avrop.
Kontraktsföremål	Med Kontraktsföremål avses det som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under ett Kontrakt, och kan bestå i Tjänster, Hårdvara, Programvara och/eller Konsulttjänster.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Om inte annat framgår, inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som Ramavtalsleverantör tillhandahåller för Avropsberättigad angående Kontraktsföremål och för anmälan av Fel.
Leverans	Med Leverans avses att Kontraktsföremål ställs till Avropsberättigads förfogande och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med Kontrakt, som innebär att Avropsberättigad kan ta Kontraktsföremål i bruk på avsett sätt.

Personuppgiftsbiträdesavtal	Med Personuppgiftsbiträdesavtal avses avtal mellan Avropsberättigad och den som behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning.
Programvara	Med Programvara avses immateriell produkt som omfattas av Ramavtalet. Programvara är proprietär eller med öppen källkod.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontrakt Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör.
Ramavtal	Med Ramavtal avses villkoren som reglerar förhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantör.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
Resultat	Med Resultat avses resultatet av det arbete som genomförts inom ramen för Konsulttjänst eller om tillämpligt Kontraktsföremål samt allt material såsom dokumentation, data som genereras, rutinbeskrivningar och utbildningsmaterial som specifikt tas fram för Avropsberättigad inom ramen för Kontraktet.
Servicefönster	Med Servicefönster avses tid då Ramavtalsleverantör kan utföra planerat Underhåll och åtgärder på Kontraktsföremål. Åtgärdstid beräknas inte under Servicefönster. Servicefönster ska i normalfallet förläggas då minsta möjliga påverkan sker för Avropsberättigad det vill säga inte under Arbetsdag.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Varumärkesägarens eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Programvara och tillhandahållande av Uppdatering och Uppgradering.
Successiva leveranser	Med Successiva leveranser avses flera leveranstillfällen med olika datum i ett Kontrakt. Varje delleverans har en egen Avtalad leveransdag, och Faktisk leveransdag infaller per delleverans.
Säkerhetsskyddsavtal	Med Säkerhetsskyddsavtal avses avtal som reglerar vilka säkerhetsskyddsåtgärder som Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska vidta i samband med Kontrakts fullgörande och för att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska få ta del av Avropsförfrågan som innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, om säkerhetsskyddslagen (2018:585) är tillämplig.

Tjänst	Med Tjänst avses tjänster inom telefoni, telekommunikation, samarbetslösningar (såsom kontaktcenter etc.) och infrastruktur för tele- och datakom (såsom Internt och WAN etc.) där Ramavtalsleverantören samordnar och ansvarar för ingående delar i leveransen, inklusive den bakomliggande tekniska plattformen om avropet omfattar detta. En Tjänst ska vara tillgänglig att nyttja dygnet runt årets alla dagar om inte annat framgår av Kontraktet. Stödtjänster såsom administration, införande, analyser och uppföljning etc. ingår i Tjänsten om tillämpligt och angivet i Kontrakt. Hårdvara och Programvara ingår i Tjänsten om tillämpligt och/eller det krävs för att nyttja Tjänsten. Hårdvara som köps utan eget ägande för Avropsberättigad är en typ av Tjänst.
Underhåll	Med Underhåll avses åtgärder som vidtas för att upprätthålla överenskommen funktionalitet enligt Kontraktet.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som framgår av Ramavtalet och Kontrakt. Varumärkesägare, distributörer, expeditiionsfirmor, ägare av kanalisation, stamnät, korskopplingar, radionät eller liknande är inte att anses som Underleverantörer.
Varumärkesägare	Med Varumärkesägare avses en juridisk person som marknadsför och lämnar garanti för Hårdvara samt har producentansvar och ensamrätt att tillverka Hårdvara.
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantör har på sig att åtgärda anmält och/eller upptäcka Fel. Åtgärdstid räknas inom Arbetsdag. Åtgärdstid beräknas från den tidpunkt då Felet anmäls och/eller upptäcktes, och till den tidpunkt Ramavtalsleverantör meddelat Avropsberättigad att Felet är åtgärdat.

6.3 Kontaktpersoner och kommunikation



Parterna ska ange varsin kontaktperson i Kontraktet. Kontaktpersonen ska ha behörighet att med bindande verkan företräda den egna Parten i frågor avseende Kontraktet om inte annat skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson.

Kontaktpersonerna ska obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift om inte Parterna kommer överens om annat.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas den andra Parten utan dröjsmål.

Meddelanden mellan Parternas kontaktpersoner angående Kontraktet ska ske

skriftligen. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande.

Kontraktets handlingar samt Resultat ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat.

Vid oenighet mellan Parterna avseende tolkningen av ett villkor i Kontraktet som rör omfattningen av Ramavtalsleverantörens åtaganden, ska Ramavtalsleverantören tillhandahålla Kontraktsföremålet enligt Avropsberättigads tolkning till dess meningsskiljaktigheten slutligen har avgjorts. Ramavtalsleverantören har rätt till dröjsmålsränta, skadestånd eller liknande från Avropsberättigad på grund av Avropsberättigads felaktiga tolkning.

6.4 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning



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
4. Personuppgiftsbiträdesavtal
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt med bilagor
6. Kontraktet med bilagor
7. Finansiella villkor om Parterna uttryckligen och skriftligen särskilt överenskommer om det
8. Standardvillkor om Parterna uttryckligen och skriftligen särskilt överenskommer om det
9. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor
10. Avropsförfrågan med bilagor
11. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörs Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
12. Ramavtalsleverantörs Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

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 Ramavtalsleverantörs egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ett åläggande för Avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i Ramavtalet och Kontraktet.

Enligt Ramavtalet kan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör i Kontrakt bland annat avtala om följande:

- a. vilken eller vilka Tjänster, Hårdvara och Programvaror som omfattas av Kontraktet och om tillämpligt, specifikation avseende dessa,
- b. vilken eller vilka Konsulttjänster som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt, specifikation avseende dessa,
- c. förutsättningar för Leverans såsom exempelvis projektplan, bemanning, tidsplan och hur arbetet ska redovisas,
- d. anpassningar eller preciseringar av villkor i Allmänna villkor, i den utsträckning detta

- tillåts enligt Ramavtalet och Allmänna villkor. Det är enbart i Avrop med förnyad konkurrensutsättning anpassning av Allmänna villkor kan göras d.v.s. *om inte annat anges i Kontrakt* avser när Avrop genomförs med förnyad konkurrensutsättning,
- e. villkor gällande pris samt fakturerings- och betalningsvillkor utöver vad som framgår av Allmänna villkor, samt
 - f. Kontraktstiden (kan vara längre än 4 år).

6.5 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden



Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Kontraktsföremål, i enlighet med Ramavtal och Kontrakt.

Om inte annat anges i Kontrakt, ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantör har ett helhetsansvar för Kontraktsföremål samt ansvarar för att samtliga ingående delar i Kontraktsföremål utgör en komplett och fungerande lösning. I detta ingår bland annat att Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål:

- a. uppfyller i Kontrakt och i Ramavtal ställda krav och villkor;
- b. motsvarar vad som är lämpligt för de ändamål för vilka Kontraktsföremål och Resultat av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de ändamål som anges i Kontraktet;
- c. motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen med hänsyn tagen till Kontraktsföremålets art och omfattning;
- d. omfattar samtliga Tjänster, Hårdvaror och Programvaror som krävs för att Leveransen ska uppfylla de behov som anges i Kontraktet;
- e. fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter och regler; och
- f. tillhandahålls enligt Ramavtalsleverantörs policyer, processer och interna kvalitetskontrollåtgärder förutsatt att dessa inte strider mot andra villkor i Kontraktet.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att nödvändiga tillstånd, anmälningar, dispenser och liknande gjorts för att tillhandahålla Kontraktsföremål.

Ramavtalsleverantör ska hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov.

Ramavtalsleverantör ansvarar för och ska underhålla den bakomliggande tekniska plattformen, oavsett var den tekniska plattformen är placerad.

Om inte annat anges i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör tillhandahålla fabriksny Hårdvara med tillbehör vid Avrop med eget ägande och om Avropsberättigad har rätt att överta äganderätten till Hårdvara vid Kontraktets upphörande

Ramavtalsleverantör svarar för att se till att kundplacerad Hårdvara är tydligt märkt för att skilja dem från annan utrustning hos Avropsberättigad.

6.6 Avropsberättigads allmänna åtaganden



Avropsberättigad ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler, IT-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som anges i Kontrakt och i övrigt enligt vad som skäligen kan krävas. Avropsberättigad ansvarar för sina lokaler och utrymmen inklusive elförsörjning och kabeldragning till dessa, om inte annat anges i Kontraktet. Avropsberättigad ska efter bästa förmåga informera Ramavtalsleverantör om lokala förutsättningar hos Avropsberättigad samt större förestående interna händelser som påverkar Leverans av Kontraktsföremål.

Avropsberättigad ska vidta sådana åtgärder och ansvara för sådana moment i anslutning till

tillhandahållande av Kontraktsföremål som anges i Kontrakt. Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantör i enlighet med vad som anges i Kontrakt och lämna nödvändiga instruktioner.

Avropsberättigad ska utse personer som ska ha kunskaper om Kontraktsföremål och Avropsberättigads egen driftmiljö för att vid anmälan av Fel kunna beskriva Fel för Ramavtalsleverantör. Avropsberättigad ska underrätta Ramavtalsleverantör om dessa personer och kontaktytor.

Avropsberättigad ska upprätta och underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Kontraktsföremål samt vid behov göra denna dokumentation tillgänglig för Ramavtalsleverantör för att underlätta avgränsning och åtgärdande av Fel.

Avropsberättigad ansvarar för att Avropsberättigads utrustning och IT-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Avropsberättigad ansvarar för att ha nödvändiga tillstånd, anmälningar, dispenser och liknande för nyttjande av Kontraktsföremål i Avropsberättigads verksamhet, om inte annat anges i Kontraktet.

Avropsberättigad ska föra en dialog med Ramavtalsleverantör innan Avropsberättigad ansluter sin utrustning till Tjänst, om utrustning kan antas ha påverkan på Tjänsten eller på Ramavtalsleverantörs kommande Leveranser.

Om Ramavtalsleverantörs Hårdvara är placerade i Avropsberättigads lokaler ska Avropsberättigad vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Hårdvara inte kommer till skada. Har Avropsberättigad vidtagit sådana försiktighetsåtgärder svarar Avropsberättigad enbart för skada som orsakas av Avropsberättigades vållande. Om Hårdvaran skadats till följd av att Avropsberättigad varit vårdslös har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för, av Ramavtalsleverantören verifierad, direkt skada om inte annat anges i Kontraktet.

6.7 Försäkring



Ramavtalsleverantören ska inneha sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Kontraktet. För person- och sakskada ska ansvarsförsäkringen som minst uppgå till 10 miljoner SEK.

Ramavtalsleverantör ska även inneha en ansvarsförsäkring avseende ren förmögenhetsskada avseende Konsulttjänst och Tjänst som tillhandahålls. Ansvarsförsäkringen för ren förmögenhetsskada ska vara anpassad till den bransch som Ramavtalsleverantören verkar inom. Försäkringsbeloppet ska vara betryggande med hänsyn till Ramavtalet eller de branschavtal som normalt gäller för tillhandahållen tjänst om dessa är avtalade.

Försäkringen ska vara giltig under tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

6.8 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal



Ramavtalsleverantör ansvarar för att personal följer Avropsberättigads instruktioner och förhållningsregler när arbetet utförs i Avropsberättigads lokaler. Ramavtalsleverantör ansvarar även för att personal som utför Tjänst och Konsulttjänst uppfyller ställda krav och villkor i Ramavtal samt i Kontrakt och att personalen har nödvändig kompetens, inklusive formell kompetens, och erfarenhet samt uppfyller de standarder och regleringar som är styrande för branschen och vilka förutsätts för att kunna tillhandahålla Kontraktsföremål.

Avropsberättigad har rätt att påverka vilken personal som utför Konsulttjänst. Ramavtalsleverantör ska på Avropsberättigads begäran utan dröjsmål byta ut personal om Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran. Exempel på sakliga skäl är att personalen saknar nödvändig kompetens eller att samarbetssvårigheter förekommer. Ramavtalsleverantör har rätt att neka byte av personal om Avropsberättigad saknar sakliga skäl.

Ramavtalsleverantör kan ersätta personal med annan personal efter skriftligt medgivande från Avropsberättigad. Medgivande ska lämnas om det inte finns sakliga skäl till att vägra. En förutsättning för byte av personal är att ny personal har minst likvärdig kompetens som ersatt personal och att utförandet av Konsulttjänst eller Tjänst inte blir lidande av bytet.

Oavsett anledningen till bytet så ansvarar Ramavtalsleverantör för kostnader och tidsåtgång med anledning av byte av personal vad gäller bland annat upplärning och introduktion. Ramavtalsleverantör är skyldig att ta de initiativ som kan behövas för att person som utför Konsulttjänst ska få nödvändig kunskap och förståelse för Konsulttjänst och dess fullgörande.

6.9 Leverans och leveranskontroll



Om inte annat anges i Kontraktet gäller detta avsnitt *Leverans och leveranskontroll*.

Avtalad leveransdag är den dag då Kontraktsföremålet ska uppfylla i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar och ska kunna tas i bruk. Leverans och eventuell leveranskontroll enligt avsnitt *Leveranskontroll* ska ske innan Avtalad leveransdag. Det innebär att Leverans av Kontraktsföremål som uppfyller i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar ska ske innan Avtalad leveransdag.

Faktisk leveransdag är den dag Kontraktsföremål godkänns eller ska anses ha godkänts av Avropsberättigad. För att Leverans inte ska anses vara försenad ska Faktisk leveransdag inträda senast på Avtalad leveransdag. Försening regleras enligt avsnitt *Ansvar vid försening*.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska kontinuerligt och i god tid lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Leverans.

Ramavtalsleverantör ska före eventuell leveranskontroll enligt avsnitt *Leveranskontroll* ha utfört de relevanta tester som Ramavtalsleverantör normalt själv utför eller som enligt sedvana i branschen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Kontraktsföremål uppfyller kraven i Ramavtalet och Kontraktet. Avropsberättigad ska senast tre Arbetsdagar innan Avropsberättigads leveranskontrollperiod inträffar tillställas skriftliga protokoll från genomförda tester.

6.9.1 Leverans av Tjänst



Om Avropsberättigad köper en Tjänst sker Leverans enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantör ansvarar för införande och Leverans av Tjänst. Ramavtalsleverantören ska Leverera en komplett Tjänst, inklusive all eventuell tillhörande Hårdvara och/eller Programvara i enlighet med den tidplan som anges i Kontrakt och Leverans ska vara slutförd på Avtalad leveransdag. Leveranskontroll sker innan Avtalad leveransdag enligt avsnitt *Leveranskontroll*.

6.9.2 Leverans av Hårdvara med eget ägande



Om Avropsberättigad köper Hårdvara med eget ägande där äganderätten övergår vid

Leverans ska ske på plats hos Avropsberättigad 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 Hårdvara har ställts till Avropsberättigads förfogande klart för lossning på avtalad plats. Med tillägg till DDP, bär Ramavtalsleverantören alla risker och kostnader förenade med lossning och inbärning av Hårdvara. Om Hårdvara ska bytas ut står Ramavtalsleverantören risken för Hårdvara från den tidpunkt Hårdvara skickas från Avropsberättigad fram till den tidpunkt ny Leverans sker enligt ovan angivna förutsättningar.

Leverans ska ske i enlighet med den tidplan som anges i Kontrakt och vara slutförd på Avtalad leveransdag. Leveransk kontroll sker innan Avtalad leveransdag enligt avsnitt *Leveransk kontroll*.

6.9.3 Leveransk kontroll



Avropsberättigad kan skriftligen avstå från leveransk kontroll vilket innebär att Faktisk leveransdag inträffar när Leverans sker.

När Leverans är föremål för leveransk kontroll ska den ske enligt följande:

1. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska komma överens om leveransk kontrollens innehåll och omfattning, inklusive kriterier för godkännande, dock har Avropsberättigad rätt att slutligen och skäligen bestämma kriterier för godkännande;
2. Tidsperioden för leveransk kontroll omfattar tio Arbetsdagar före Avtalad leveransdag för Tjänst och tre Arbetsdagar före Avtalad leveransdag för Hårdvara;
3. Avropsberättigad ansvarar för genomförandet av leveransk kontrollen. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantör medverka vid leveransk kontrollen enligt Avropsberättigads skäliga instruktioner. Ersättning för Ramavtalsleverantörs medverkan vid leveransk kontroll utgår inte;
4. Avropsberättigad ska skriftligen godkänna Leverans när den uppfyller angivna förutsättningar i Ramavtalet och Kontraktet. Om leveransk kontrollperioden upphör utan att Avropsberättigad gjort skriftlig anmärkning mot Kontraktsföremål inträffar Faktisk leveransdag.
5. Om inte Avropsberättigad godkänner Leverans ska Avropsberättigad påtala upptäckta avvikelser skyndsamt och Ramavtalsleverantör ska snarast åtgärda sådana påtalade avvikelser. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen komma överens om tid för ny leveransk kontroll, inklusive dess tidsperiod. Ny leveransk kontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Den nya leveransk kontrollperioden ska, om Avropsberättigad inte anger annat, vara minst lika lång som den ursprungliga leveransk kontrollperioden. Vid den nya leveransk kontrollen utförs, efter Avropsberättigads val, antingen leveransk kontroll av de delar som Avropsberättigad framställt anmärkning mot, eller av Leveransen i dess helhet om Avropsberättigad finner detta lämpligt. Ramavtalsleverantör har rätt att vidta rättelser under pågående leveransk kontroll;
6. Vid överenskomna Successiva leveranser ska leveransk kontroll utföras per Successiv leverans, samt, om Avropsberättigad så begär, en slutlig leveransk kontroll utföras avseende samtliga Successiva leveranser; samt
7. Avvikelser från kriterier för godkännande av Leverans som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som enligt Avropsberättigad inte innebär en olägenhet, ska inte påverka fastställandet av Faktisk leveransdag. Leveransen ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Kontrakt. Avvikelser enligt denna punkt ska skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantör, dock senast 30 Arbetsdagar räknat från och med Avropsberättigads godkännande med reservation. Har

Ramavtalsleverantör inte åtgärdat bristerna inom angiven tid utgör bristerna Fel.

Som ett alternativ till fullständigt godkännande av Leverans, har Avropsberättigad rätt att godkänna Leverans trots att förutsättningar för godkännande inte föreligger. I ett sådant fall ska skriftligt godkännande med reservation upprättas genom ett dokument undertecknat av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör. Även vid godkännande med reservation inträffar Faktisk leveransdag. Till skriftligt godkännande med reservation ska bifogas en restlista där restpunkter som föreligger specificeras. Restlistan ska upprättas i ett format där restpunkt och senaste tidpunkt för åtgärdande framgår. Brister som avses i denna punkt ska, om inte annat överenskommits, skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantör, dock senast 30 Arbetsdagar räknat från och med Avropsberättigads godkännande med reservation. Har Ramavtalsleverantör inte åtgärdat bristerna inom angiven tid utgör bristerna Fel. Vid godkännande med reservation har Avropsberättigad rätt att innehålla betalning motsvarande bristerna till dess att restpunkterna är åtgärdade.

Avropsberättigads rätt till prisavdrag, vite och skadestånd vid Fel framgår av avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

Avropsberättigad får utan att Faktisk leveransdag har inträffat, på grund av vad Avropsberättigad anser vara verksamhetskritiska skäl, nyttja Kontraktsföremål i sin verksamhet för avsett ändamål, utan att Faktisk leveransdag inträder. Avropsberättigad ska betala skälig ersättning för den faktiska rörliga kostnaden för aktuellt nyttjande.

6.10 Priser och prisjustering

6.10.1 Pris

Av Kontraktet framgår hur ersättning för Kontraktsföremål ska utgå. Avtalade priser avser pris angivet i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt men inklusive andra skatter som kemikalieskatt, om inte annat anges i Kontraktet. Om förbrukning förekommer ska avstämning om verklig förbrukning göras en gång i månaden om inte annat anges i Kontraktet.

Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning om det uttryckligen anges i Kontraktet.

Vid av Avropsberättigad skriftligen uttryckligen beordrad resa har Ramavtalsleverantör rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämt arbetstid utgår endast under förutsättning att Parterna i förväg skriftligen uttryckligen överenskommit om detta.

6.10.2 Prisjustering

För Kontrakt som är Avropade genom särskild fördelningsnyckel är priserna fasta i ett (1) år från och med Kontraktets ikraftträdande. Därefter kan antingen Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören begära prisjustering en (1) gång per avtalsår senast 30 dagar innan priserna går ut, annars löper priserna ett (1) år till. Prisjustering kan ske årligen med +/- 2,5 procent. Prisjusteringar gäller från och med månaden efter att Parterna skriftligen har godkänt dem.

För Kontrakt som är Avropade genom förnyad konkurrensutsättning är priserna fasta enligt Kontraktet. Parterna kan komma överens om prisjusteringsklausuler.

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

6.11 Fakturering och betalning



6.11.1 Fakturering



Ramavtalsleverantören ska skapa och skicka elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Endast uppgifter i fakturan som ingår i standarden kommer att beaktas. Eventuella stödande handlingar, exempelvis underlag för utlägg och/eller vidarefakturerings, ska bifogas i PDF-format, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Ramavtalsleverantörens fakturabild i PDF-format får däremot inte bifogas och kommer inte att beaktas. Som ett komplement har Avropsberättigad rätt att som ytterligare alternativ tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av faktura. Av sekretessskäl har dock Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantören ska skicka pappersfaktura.

Om inte annat framgår av Kontraktet ska fakturering för Kontraktsföremålet ske efter Faktisk leveransdag.

Om inte annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att månadsvis i efterskott fakturera för tillhandahållande av Kontraktsföremålet. Avropsberättigad har även rätt att begära periodisk fakturering.

Om inget annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Avropsberättigad en gång per månad för Konsulttjänst som utförs på löpande räkning, för upparbetat arvode samt eventuella verifierade kostnader och godkända utlägg.

Endast Ramavtalsleverantören har rätt att fakturera Avropsberättigad, med undantag för Avrop av Hårdvara som Tjänst där av Ramavtalsleverantören anlitate finansbolag får fakturera Avropsberättigad, under förutsättning att det framgår av Kontraktet.

Om inte annat framgår av Ramavtalet eller Kontraktet har Ramavtalsleverantören inte heller rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontraktet utan Avropsberättigads godkännande. Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

Faktureringsavgift eller liknande accepteras inte. Påminnelseavgift betalas endast om det framgår av lag.

6.11.2 Fakturans innehåll



En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

1. Fakturadatum och fakturanummer
2. Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress
3. Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer
5. Omfattning, eventuell förbrukning och detaljerad specifikation över levererade Kontraktsföremål
6. Detaljerad specifikation över kostnader i SEK exklusive mervärdesskatt per levererat Kontraktsföremål
7. Datum då Kontraktsföremål fullgjorts (omsatts)

8. Förfallodatum
9. Tillämpad mervärdesskattesats
10. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas
11. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt
12. Totalsumma i SEK inklusive mervärdesskatt
13. Om fakturan avser slutlikvid
14. Ytterligare e-handelsvillkor om tillämpligt

Om arbetet utförts på löpande räkning, ska fakturan även innehålla:

- Antalet arbetstimmar per konsult
- Ersättning per timme per konsult
- Totalsumma antalet arbetstimmar för samtliga konsulter

Vid periodisk fakturering ska referens till faktureringsobjektet, exempelvis abonnemangsnummer eller motsvarande, anges på fakturan. Periodiska fakturor med referens till faktureringsobjektet ska separeras från övrig fakturering. Ramavtalsleverantören ska skicka samlingsfakturor om Parterna kommer överens om det.

När omvänd skattskyldighet är aktuellt ska detta tydligt framgå av fakturan.

Avropsberättigad har rätt att bestrida fakturor som är felaktiga, exempelvis med anledning av att specifikation saknas, och kräva rättelse av Ramavtalsleverantören.

6.11.3 Betalning



Betalning sker senast 30 kalenderdagar efter mottagen korrekt faktura.

Om Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig, har Avropsberättigad rätt att hålla inne det omstridda beloppet. Om Parterna är överens om viss del eller vissa delar av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad betala det beloppet. Avropsberättigad har dock rätt att hålla inne betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende vite, prisavdrag, skadestånd eller liknande från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Ansvar vid Fel* eller annat avtalsbrott.

Ramavtalsleverantörens rätt till betalning för Kontraktsföremålet förfaller om Ramavtalsleverantören inte fakturerat för Kontraktsföremålet i fråga senast tolv (12) månader efter att Ramavtalsleverantören haft rätt att fakturera enligt ovan.

6.11.4 Dröjsmålsränta



Vid försenad betalning har Ramavtalsleverantören rätt att begära dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på begäran av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta om Ramavtalsleverantören är försenad att betala viten, prisavdrag, skadestånd eller liknande.

6.12 Sekretess och konfidentiell information



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande för uppgifter och information som kommit Ramavtalsleverantören till del under fullgörandet av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören får endast använda, t.ex. lagra, bearbeta eller ge tillgång till, Avropsberättigads uppgift eller information i den utsträckning och under den tid det är nödvändigt för att fullgöra Kontraktet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa gällande rätt vad gäller sekretess, bland annat tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL. Ramavtalsleverantören är vidare skyldig att följa den konfidentialitet som är bruklig inom branschen och får inte röja eller på något sätt utnyttja information som kan betraktas som konfidentiell information. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör vara hemlig eller av Avropsberättigad angetts vara hemlig.

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga godkännande ge tredje part tillgång till uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller konfidentiell information. Ramavtalsleverantören ska vidta lämpliga organisatoriska och tekniska åtgärder för att iaktta sina skyldigheter enligt detta avsnitt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet är informerade om och är bundna av de åtaganden avseende sekretess och konfidentiell information som framgår av detta avsnitt och Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska ha behörighetskontrollsystem som reglerar och begränsar personals tekniska tillgång till Avropsberättigads uppgift och information. Personal ska endast ha tillgång till Avropsberättigads uppgift och information om det är nödvändigt för att kunna fullgöra Kontraktet.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantören ska anses vara en uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller vara konfidentiell. Eftersom Avropsberättigad i regel är ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess kan Avropsberättigad inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess eller konfidentialitet. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske. Om Avropsberättigad inte är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess gäller samma åtaganden för Avropsberättigad som för Ramavtalsleverantören enligt detta avsnitt.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller förbud mot röjande av konfidentiell information under Kontraktstiden samt under fem (5) år efter att Kontraktet har upphört. När det gäller uppgifter som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

6.13 Samverkan



Om inte annat anges i Kontraktet gäller detta avsnitt *Samverkan*.

6.13.1 Projekts- och driftorganisation



Ramavtalsleverantör ska upprätta en projekt- och driftorganisation för samverkan kring Kontraktsföremål som ska godkännas av Avropsberättigad. Dokumentation av projekt- och driftorganisationen ska innehålla en beskrivning av respektive parts uppgifter, ansvar och bemanning. Projekt- och driftorganisationen kan vara indelad i olika nivåer såsom strategisk, taktisk och/eller operativ.

Part får ersätta i Kontraktet namngiven kompetens, om sakliga skäl föreligger. En

förutsättning för byte är att motparten har godkänt bytet. Ramavtalsleverantör har endast rätt att byta ut kompetens som har motsvarande organisatorisk befattning, kompetens och erfarenhet.

Ramavtalsleverantör är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut kompetens i projekt- och driftorganisationen om Avropsberättigad begär det och om Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran, såsom att personen saknar nödvändig kompetens, erfarenhet och/eller att samarbetssvårigheter förekommer.

Parterna svarar själva för kostnader och tidsåtgång för byte av kompetens samt för att kompetens ska sätta sig in i projekt- och driftorganisationen, oavsett anledning till bytet.

6.13.2 Lojalitets- och informationsplikt



Parterna ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka motparten eller fullgörandet av Kontraktet. Vidare innebär det att Ramavtalsleverantör ansvarar för det fall Ramavtalsleverantör underlåtit att upplysa Avropsberättigad om ett förhållande rörande Kontraktsföremåls beskaffenhet eller ändamålsenlighet som Ramavtalsleverantör känt eller bort känna till och som denne insåg eller borde ha insett var av betydelse för Avropsberättigad.

Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantör ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt Kontraktet med tillbörlig omsorg.

Ramavtalsleverantör ska under Kontraktstiden inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörs objektivitet i förhållande till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Kontraktsföremålet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantör ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska skyndsamt tillhandahålla korrekt information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Vid händelse som riskerar orsaka Avropsberättigad skada, ska Ramavtalsleverantör vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

6.13.2.1 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner



Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt Uteslutning med anledning av EU-sanktioner i kapitel Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om Ramavtalsleverantörens rättsliga status, ägarförhållanden eller representation innebär, eller förändras på ett sådant sätt, att den omfattas av sanktionerna.
- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena är sådana att en Underleverantör eller ett åberopat företag omfattas av sanktionerna.

Ramavtalsleverantören ska fullt ut samarbeta i frågor som rör efterlevnaden av sanktionerna och tillhandahålla de uppgifter som är nödvändiga i detta avseende.

6.13.3 Möten



Ramavtalsleverantör ansvarar för att genomföra kvartalsvisa uppföljningsmöten med Avropsberättigad. Parterna bär sina egna kostnader för möten, inklusive förberedelser och deltagande vid möten. Ramavtalsleverantör ansvarar för att dokumentera mötena och översända protokoll till deltagarna.

Frågor som behandlas kan vara strategier och målsättningar, eskalerade punkter, utveckling inom områden som kan ha påverkan på Kontraktsföremålet. Ramavtalsleverantör kan vidare avrapportera en allmän bedömning av säkerhetsnivån, eventuella förändringar i hotbilden eller risker som kan ha bäring på Tjänster, samt en sammanställning av under perioden inträffade störningar. Även frågor för att säkerställa kvaliteten och tillgängligheten i Kontraktsföremål med föregående periods driftstatistik med uppgifter om Åtgärdstid, längd på eventuella avbrott då Kontraktsföremål inte kan nyttjas alls eller med svårigheter samt antal Fel per kategori kan rapporteras. Hantering och reglering av viten ska göras i samband med dessa möten och eskaleras vid behov. Även åtgärder som förbättrar och utvecklar samarbetet och Kontraktsföremål kan diskuteras.

6.13.4 Distansöverbyggande teknik



Ramavtalsleverantör ska nyttja distansöverbyggande teknik om Avropsberättigad begär det i syfte att minska antalet resor. Om Avropsberättigad begär det ska Ramavtalsleverantör följa Avropsberättigads mötes-, rese- och miljöpolicy och/eller Avropsberättigads uppställda miljömål. Ramavtalsleverantör ska efter bästa förmåga nyttja så kallad grön-it och -el.

6.13.5 Marknadsföring av Kontraktet



Ramavtalsleverantör, samt av denne anlitad Underleverantör har inte rätt att hänvisa till Avropsberättigad i marknadsföring utan Avropsberättigads godkännande i förväg. Avropsberättigads logotyp eller liknande får endast användas i enlighet med instruktioner från Avropsberättigad.

6.13.6 Dokumentation och statistik



Ramavtalsleverantör ska kostnadsfritt tillhandahålla utförlig dokumentation över levererade Kontraktsföremål samt hålla denna dokumentation aktuell under Kontraktstid. Dokumentationen ska levereras i det format som Avropsberättigad begär och senast en månad efter Faktisk leveransdag inträtt om inte annat anges i Kontrakt. Dokumentationen ska vara så pass utförlig att en ny leverantör ska kunna överta Kontraktsföremål utan särskild kunskap om Avropsberättigad eller installationen. Kravet går dock inte utöver vad som rimligen kan förväntas av en leverantör som är verksam inom området.

Ramavtalsleverantör ska, på begäran av Avropsberättigad, presentera och dokumentera hur Kontraktsföremål Underhålls och övervakas.

Ramavtalsleverantör ska vid var tidpunkt kunna tillhandahålla av Avropsberättigad efterfrågade rapporter och statistik, enligt vad som anges i Kontraktet, för en period om minst 18 månader tillbaka.

6.14 Underleverantör



Ramavtalsleverantör har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtal och Kontrakt. Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande av Underleverantör kan endast ske enligt avsnitt *Ändring av Underleverantör*.

Ramavtalsleverantör ska säkerställa att anlitad Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtal och Kontrakt avseende de delar av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra. Ramavtalsleverantör ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantör medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtal eller Kontrakt har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantör inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ansvarar för Underleverantör såsom för egen del. Om Ramavtalsleverantör inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

6.15 Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal



Ramavtalsleverantör ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som anges i Ramavtalet och Kontraktet, eller som Avropsberättigad redovisar från tid till annan samt se till att berörd personal iakttar dessa föreskrifter. Process för och konsekvenser av ändringar i föreskrifter eller riktlinjer under Kontraktstid ska följa vad som framgår avsnitt *Ändringar av Kontraktet*. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets tecknande har Ramavtalsleverantör rätt till ersättning om Ramavtalsleverantör kan påvisa att förändringarna inneburit kostnadsökningar som uppgår till mer än 5 000 SEK per år.

Om Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen, ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Avropsberättigad begär det ska Ramavtalsleverantör och berörd Underleverantör ingå Säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå som Avropsberättigad begär och i förekommande fall på de villkor som Avropsberättigad anger. I sådana fall är Kontrakts giltighet villkorat av att ett gällande Säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör. Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning om Avropsberättigad säger upp Kontrakt till följd av att gällande Säkerhetsskyddsavtal saknas. Säkerhetsskyddsavtal ska inte omfatta affärsmässiga villkor som avgifter, viten, betalning, etcetera.

Ramavtalsleverantör ska vara väl införstådd med, samt följa Avropsberättigads säkerhetsangivelser vid tillträde till Avropsberättigads lokaler.

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla möjlighet för Avropsberättigad till uppföljning av i Kontraktet avtalade säkerhetsnivåer. Ramavtalsleverantör ska ha rutiner för egen kontroll och uppföljning av säkerhetsnivåer och efterlevnad av gällande säkerhetskrav. Ramavtalsleverantör ska på begäran av Avropsberättigad redogöra för den, för Tjänsten relevanta, nationella fysiska infrastruktur och eget kommunikationsnät inklusive placering av noder och framföringsvägar. Redogörelsen sker alltid med hänsyn till Kontraktet, nationella säkerhetsföreskrifter, lagstiftning och Parternas säkerhetsrutiner. Uppbyggnaden av Ramavtalsleverantörs nät kan vara att betrakta som företagshemlig information om Ramavtalsleverantör anger det.

Ramavtalsleverantör ska följa Post- och telestyrelsens vid var tid gällande allmänna råd om god funktion och teknisk säkerhet samt uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära

händelser i fredstid.

Ramavtalsleverantör ska regelbundet och enligt rutin utföra säkerhets- och sårbarhetsanalyser av Tjänst. Ramavtalsleverantörs skydd av Tjänst ska ha ett förebyggande, upptäckande och korrigerande syfte. Säkerhetsarbetet ska utgå från löpande riskanalyser med beaktande av de säkerhetskrav, skydds krav, etcetera som Tjänsten omfattas av enligt Kontraktet. För säkerhetsnivåerna ska det finnas en tydligt dokumenterad ansvarsfördelning, utbildning, övning och uppföljning. Säkerhetsarbetet innefattar även tekniska lösningar för konfidentialitet, tillgänglighet, integritet och spårbarhet.

Ramavtalsleverantör ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering, för det fall Parterna avtalat om detta i Kontraktet. I Kontraktet kan Parterna komma överens avseende vilka system som regelbundet ska säkerhetskopieras och med vilka intervall. Säkerhetskopiering ska kunna återläsas och användas vid databortfall eller då data blir korrupt. I Kontraktet kan anges närmare villkor för inom vilka tidsramar säkerhetskopiering ska återläsas och data återskapas.

Vid dataförlust ska Ramavtalsleverantör ges möjlighet att i första hand själv återläsa och rekonstruera data från senaste säkerhetskopiering. Om Ramavtalsleverantör inte har kompetensen att utföra detta arbete, eller inte utför det inom skälig tid med hänsyn till bland annat tekniska förutsättningar och datamängd, har Avropsberättigad rätt att utföra arbetet själv eller genom tredje part på Ramavtalsleverantörs bekostnad.

6.16 Behandling av personuppgifter



Om Ramavtalsleverantörs tillhandahållande av Kontraktsföremål innefattar behandling av personuppgifter ska behandlingen följa Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) med tillhörande genomförandeförfattningar. Ramavtalsleverantör ska vidta erforderliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas inom ramen för det ingångna Kontraktet.

Ramavtalsleverantör är personuppgiftsbiträde om den behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning och Avropsberättigad är i sådana fall personuppgiftsansvarig. Om Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantörer behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning, ska ett skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

6.17 Immateriella rättigheter



6.17.1 Nyttjanderätt till Hårdvara och Programvara inom ramen för Tjänst



Ramavtalsleverantör upplåter till Avropsberättigad rätt att nyttja Hårdvara och Programvara som ingår som en naturlig del av Tjänsten.

Avropsberättigads nyttjanderätt till Hårdvara och Programvara utgör en fri, icke exklusiv och i tiden begränsad till Kontraktstiden, nyttjanderätt, om inte annat anges i Kontraktet. Avropsberättigads nyttjanderätt är begränsad till nyttjandet av Tjänsten. Avropsberättigads nyttjanderätt är begränsad till Avropsberättigad samt till tredje part som använder Hårdvara och Programvara i samband med utförande av tjänster åt Avropsberättigad, för vilken användning Avropsberättigad ansvarar. Avropsberättigad ska nyttja Hårdvara och Programvara i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Tjänsten eller den kvalitet som Avropsberättigad i övrigt har rätt att förvänta sig enligt vad som anges i Kontraktet. Avropsberättigad har enbart rätt att göra ändringar och ingrepp i Hårdvara och

Programvaror i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner.

Avropsberättigad har inte rätt att överlåta sin nyttjanderätt till Hårdvara eller Programvara utan Ramavtalsleverantörs godkännande.

Avropsberättigad ska vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Hårdvara inte kommer till skada. Har Avropsberättigad vidtagit sådana försiktighetsåtgärder svarar Avropsberättigad enbart för skada som åsamkas av Avropsberättigads vållande. Om Hårdvara skadats till följd av att Avropsberättigad varit vårdslös har Ramavtalsleverantör rätt att debitera Avropsberättigad för, av Ramavtalsleverantör verifierad, direkt skada.

Avropsberättigad får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål.

Har i Kontraktet hänvisats till tredje parts särskilda bestämmelser för Programvara, ska de bestämmelserna gälla vad avser nyttjande av Programvara före vad som anges i detta avsnitt. Sådana särskilda bestämmelser ska dock inte inskränka Avropsberättigads rätt att nyttja Programvara för nyttjande av Tjänsten.

För åtaganden som gäller vid kontraktets upphörande, till exempel äganderätt till Hårdvara, se avsnitt *Åtaganden vid Kontraktets upphörande*.

6.17.2 Köp av Hårdvara som tjänst



Detta avsnitt gäller enbart vid köp av Hårdvara som tjänst, där Avropsberättigad betalar exempelvis en månadskostnad för nyttjanderätten.

Kontraktstid framgår av Kontrakt och kan inte sägas upp i förtid enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Ramavtalsleverantör upplåter nyttjanderätten till Hårdvaran inklusive tillbehör enligt angivna villkor, vilket innebär att Hårdvara inklusive tillbehör är Ramavtalsleverantörs egendom och Avropsberättigad förvärvar inte per automatik äganderätt varken under Kontraktstiden eller efter dess upphörande. När perioden för nyttjanderätt upphör ska Avropsberättigad returnera Hårdvara inklusive tillbehör till Ramavtalsleverantör med undantag av vad som anges i avsnitt *Åtaganden vid Kontraktets upphörande*. Hårdvara ska förpackas enligt Ramavtalsleverantörs skäliga instruktioner och returneras till Ramavtalsleverantör. Vid returnering av Hårdvara står Ramavtalsleverantör för kostnader och risk gällande transport. När perioden upphör och Hårdvara returneras ska Ramavtalsleverantör se till att all information på lagringsmedia raderas med certifierade programvaror samt att Hårdvara återtvinns eller rekonditioneras.

Om Avropsberättigad vill överta äganderätten till Hårdvara vid Kontraktets upphörande ska Avropsberättigad ange Hårdvarans värde vid Kontraktstidens slut i Avropsförfrågan. Värdet bör vara det beräknade marknadsvärdet.

Ändringar i Hårdvara får endast göras efter Ramavtalsleverantörs godkännande. Hårdvara och/eller tillbehör får inte införlivas med annan egendom på sådant sätt att Ramavtalsleverantörs äganderätt går förlorad. Avropsberättigad får inte pantsätta, hyra ut, sälja eller på annat sätt överlåta Hårdvara och/eller tillbehör. Ramavtalsleverantör har rätt att kontrollera att Hårdvara finns samt besiktiga denna genom stickprov begränsat till ett skäligt antal gånger per år. Avropsberättigad är skyldig att för sådant ändamål på begäran lämna tillträde till Hårdvara. Avropsberättigad ansvarar för att Hårdvara används enligt gällande svenska lagar, förordningar och föreskrifter.

Avropsberättigad ansvarar, enligt Ramavtalsleverantörs instruktioner, för att Avropsberättigad inte konfigurerat Hårdvara som tjänst på så sätt att Ramavtalsleverantör inte kan återvinna eller rekonditionera Hårdvaran. Ramavtalsleverantör ansvarar för att ge Avropsberättigad skriftliga instruktioner gällande eventuell återställning. Har Ramavtalsleverantör gett dessa instruktioner inom skälig tid och Avropsberättigad inte gjort eventuell återställning enligt instruktioner äger Ramavtalsleverantör rätt att fakturera Avropsberättigad för verifierade, direkta kostnader för detta.

Avropsberättigad ska vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Hårdvara inte kommer till skada. Har Avropsberättigad vidtagit sådana försiktighetsåtgärder svarar Avropsberättigad enbart för skada som orsakas av Avropsberättigades vållande. Om Hårdvara skadats till följd av att Avropsberättigad varit vårdslös har Ramavtalsleverantör rätt att debitera Avropsberättigad för, av Ramavtalsleverantör verifierad, direkt skada.

Vid Fel har Avropsberättigad rätt att erhålla en likvärdig tillfällig utbytesenhet omgående som är klar att använda, genom att ett antal enheter finns hos Avropsberättigad för detta ändamål eller utbytesenhet tillhandahålls Avropsberättigad inom två Arbetsdagar. Batterier för mobiltelefoner ska klara minst 300 laddningscykler med en återstående minimikapacitet på 75 procent.

Ramavtalsleverantör kan utföra planerat underhåll och åtgärder på Hårdvara för att säkerställa att den kontinuerligt uppfyller ställda krav. Åtgärdstider beräknas inte under denna tid dock ska detta i normalfallet läggas då minsta möjliga påverkan sker för Avropsberättigad det vill säga inte under Arbetsdag. Avropsberättigad ska meddelas minst tio Arbetsdagar innan planerat arbete. Kravet omfattar Ramavtalsleverantörs planerade underhåll och åtgärder och inte varumärkesägares eventuella Uppdateringar.

Om ersättning för Hårdvara är baserad på en i Avropsförfrågan angiven räntesats och om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt hanteras ränteförändringar enligt följande. Med ränta avses Stibor 3 månader. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör har var för sig rätt till räntejustering vid förändringar större än +/- 3,0 procent jämfört med senast överenskommen ränta angivet i Avropssvar. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör får var för sig begära räntejustering maximalt en gång per sex månader.

6.17.3 Nyttjanderätt till Resultat



Om inte annat anges i Kontrakt får Avropsberättigad en fri, exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, korrigera och vidareutveckla Resultatet.

Avropsberättigad har rätt att anlita tredje part i syfte att för Avropsberättigads behov nyttja Resultatet i enlighet med angiven nyttjanderätt. Avropsberättigad får emellertid inte överlåta Resultatet vidare utan Ramavtalsleverantörs medgivande.

Ramavtalsleverantör får inte publicera eller på annat sätt nyttja utredningsmaterial eller arbetsresultat som tillhör Avropsberättigad utan Avropsberättigads skriftliga medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Avropsberättigad när det inte längre behövs eller senast vid Kontraktstidens slut.

6.17.4 Ansvar vid intrång av rättigheter



Ramavtalsleverantör ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som krävs för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Vidare ansvarar Ramavtalsleverantör för att det inte krävs någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller liknande för Avropsberättigads användning av Kontraktsföremål om inte annat anges i Kontraktet. Ramavtalsleverantör

garanterar att Avropsberättigads användning av och/eller förfogande av hela eller del av Kontraktsföremål i enlighet med Kontrakt inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

Ramavtalsleverantör åtar sig att på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs mot Avropsberättigad om intrång på grund av användningen av Kontraktsföremål dock att Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Avropsberättigad om Avropsberättigad begär det. Avropsberättigad ska inom skälig tid från det att Avropsberättigad fick reda på att tredje part framfört anspråk mot Avropsberättigad informera Ramavtalsleverantör om anspråket.

Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Avropsberättigad för intrångsanspråk som grundas på att Kontraktsföremål använts tillsammans med annat som inte ingår i Kontraktsföremål eller på att Kontraktsföremål ändrats eller använts på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur Kontraktsföremål kan användas. Ramavtalsleverantör ansvarar inte för Avropsberättigads intrång om Avropsberättigad har varit grovt vårdslös.

Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Avropsberättigad mest fördelaktiga sättet och enligt Avropsberättigads skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Avropsberättigad att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.

Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Avropsberättigad för de ersättningar och skadestånd som Avropsberättigad genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörs åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Avropsberättigad fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk eller väckt talan.

Om intrång slutgiltigt visar sig föreligga och Ramavtalsleverantör enligt vad som angetts i detta avsnitt fått delta i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörs egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantör på egen bekostnad:

- (a) tillförsäkra Avropsberättigad rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål;
- (b) ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Avropsberättigad godkänner;
- (c) ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller
- (d) som ett sista alternativ, återta Kontraktsföremål och kreditera Avropsberättigad för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid.

Fullgör Ramavtalsleverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt detta avsnitt har Avropsberättigad rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Kontraktsföremåls nedsatta värde på grund av intrånget.

6.18 Uppföljning



Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantör uppfyller samtliga krav och villkor som anges i Ramavtal och i Kontrakt. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantör uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantör uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantör fullgör sina åtaganden. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av andra avtalshandlingar, såsom Säkerhetsskyddsavtal och Personuppgiftsbiträdesavtal. Vid uppföljning har Avropsberättigad rätt att anlita en extern part för genomförandet. Avisering om uppföljning

ska normalt göras senast tio (10) Arbetsdagar före uppföljningens genomförande.

Ramavtalsleverantör ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantör, uppgifter och handlingar som Avropsberättigad skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader under förutsättning att uppföljningen inte visar att Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott. I det fallet står Ramavtalsleverantör för Avropsberättigads kostnader för uppföljningen. Ramavtalsleverantörs (och Underleverantörens) skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till högst en (1) gång per år.

6.19 Underhåll och Servicefönster



Om inte annat anges i Kontrakt gäller detta avsnitt Underhåll och Servicefönster.

Underhåll ska ske inom Servicefönster. Ramavtalsleverantör ska meddela den av Avropsberättigad angivna kontaktpersonen senast fem Arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.

Ramavtalsleverantör ska tillåta att tidpunkten för planerat Underhåll godkänns av Avropsberättigad. Avropsberättigad får då neka godkännande endast om synnerliga skäl föreligger. Exempel på synnerliga skäl är kritiska perioder i Avropsberättigads verksamhet som kan vara av samhällskritisk karaktär eller då Underhållet försvårar begränsande av skador på människor, egendom eller i miljön samt upprätthållande av allmän ordning och säkerhet.

6.20 Ansvar vid försening



6.20.1 Vad som avses med försening



Försening föreligger när Faktisk leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag eller om Faktisk leveransdag inte kan fastställas för Kontraktsföremålet. Påföljder regleras enligt avsnitt *Vite vid försening*.

Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantör försenas eller hindras fullfölja Leverans på grund av förhållande som ensidigt beror på Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör äger rätt att flytta fram Avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Avropsberättigad. Tidpunkten ska skriftligen överenskommas mellan Parterna.

6.20.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om försening



Ramavtalsleverantör ska utan fördröjning skriftligen informera Avropsberättigad om Ramavtalsleverantör känner till eller borde ha känt till att försening föreligger eller kan komma att föreligga. Ramavtalsleverantör ska ange anledningen till förseningen samt om möjligt ange en ny tidpunkt för Leverans av Kontraktsföremålet beräknas kunna ske. Ny leveranstidpunkt innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Om inte Ramavtalsleverantör lämnar sådant meddelande har Avropsberättigad rätt till ersättning för den skada som Avropsberättigade ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Ramavtalsleverantör ska vidta alla skäliga åtgärder för att motverka och begränsa försening.

Avropsberättigad ska utan fördröjning skriftligen meddela Ramavtalsleverantör om Avropsberättigad misstänker att försening kommer att föreligga.

6.21 Ansvar för Fel i Kontraktsföremål



Om inte annat anges i Kontrakt gäller detta avsnitt *Ansvar vid Fel i Kontraktsföremål*. Påföljder regleras enligt avsnitt *Vite vid Fel*.

Statistik över samtliga delar i detta avsnitt ska loggas av Ramavtalsleverantör och översändas till Avropsberättigad på begäran eller senast fem Arbetsdagar innan samverkansmöten enligt avsnitt *Möten*.

6.21.1 Vad avses med Fel



Om Kontraktsföremål inte uppfyller krav eller villkor i Kontraktet eller Ramavtalet utgör det ett Fel. Felanmälan ska kunna göras till Kundtjänst under Arbetsdag.

Gällande Tjänst ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel under Kontraktstid. Ett exempel på Fel är störning, som medför att Avropsberättigad helt eller delvis inte har tillgång till en Tjänst. Avropsberättigad beslutar vid anmälan vilken kategori Felet tillhör. Det finns tre kategorier av Fel för Tjänster:

- Kritiska fel, Fel som berör processer som är verksamhetskritiska och/eller som har stor betydelse för Avropsberättigad. Exempelvis kan detta vara Fel som påverkar en större grupp användare och/eller där Kontraktsföremål inte kan nyttjas alls eller enbart kan nyttjas delvis med stora svårigheter.
- Allvarliga fel, Fel som inte bedöms som kritiska men som är allvarliga för Avropsberättigads verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel där alternativa användningssätt är möjliga och/eller Fel som enbart berör en mindre grupp användare med lägre verksamhetspåverkan.
- Ringa fel, Fel som är av ringa betydelse för Avropsberättigads verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel som påverkar en enskild användare, utan påverkan på Tjänsten som helhet eller rena så kallade skönhetsfel.

Gällande Hårdvara med för Avropsberättigad eget ägande ansvarar Ramavtalsleverantör för Fel i två år från och med Faktisk leveransdag.

Gällande Konsulttjänst får Avropsberättigad göra gällande att ett Fel föreligger om Ramavtalsleverantör skriftligen meddelas inom skälig tid från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom tre (3) månader efter det att Avropsberättigad upptäckt Felet eller borde ha upptäckt Felet, anses ha lämnats inom skälig tid. Reklamation ska göras senast ett (1) år efter den tidpunkt då Konsulttjänsten avslutats hos Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör ska logga samtliga Fel och åtgärder som sker inom Kontraktstid. Ramavtalsleverantör ska kvartalsvis till Avropsberättigad sammanställa och översända information om samtliga loggade Fel, innehållande information om felkategori, Åtgärdstid, avvikelser från avtalad Åtgärdstid samt samtliga åtgärder som vidtagits, till Avropsberättigad. Parterna ska gemensamt komma överens om format och innehåll i rapporten.

Ramavtalsleverantör ansvarar inte för Fel i det fall Ramavtalsleverantör kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ensidigt ansvarar för.

6.21.2 Omkategorisering av Fel



Kategorisering av Fel kan variera från tid till annan beroende på hur Felet vid den aktuella tidpunkten påverkar Avropsberättigads verksamhet. Fel kan, på initiativ av och efter beslut av Avropsberättigad, omkategoriseras. Omkategorisering kan inte ske efter det att Ramavtalsleverantör har åtgärdat Felet och Avropsberättigad har godkänt åtgärden.

Ramavtalsleverantör får ingen ny eller ytterligare Åtgärdstid om Avropsberättigad omkategoriserar ett Fel till en mer allvarlig kategori under pågående felhantering under tillåten Åtgärdstid eller efter att den ursprungliga Åtgärdstiden passerat. Om Avropsberättigad under pågående felhantering omkategoriserar ett Fel till en mer allvarlig kategori minskas den högst tillåtna Åtgärdstiden. Vid nedkategorisering av Fel ökas Åtgärdstiden till den tid som felet kategoriseras ned till räknat från tiden felet anmäldes eller upptäcktes.

6.21.3 Övervakningssystem



Ramavtalsleverantör ska ha ett övervakningssystem som mäter att kraven och villkoren i Ramavtalet och Kontraktet uppfylls. Övervakningssystemet ska generera larm om Fel upptäcks. Sådant larm ska loggas och översändas till Avropsberättigad. Övervakning ska ske dygnet runt alla dagar.

Om Fel upptäcks i Ramavtalsleverantörs övervakningssystem, ska Ramavtalsleverantör kategorisera Felet och utan oskäligt dröjsmål underrätta Avropsberättigad. Efter anmälan till Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att omkategorisera Felet.

6.21.4 Mätning



Ramavtalsleverantör ska på Avropsberättigads begäran utföra mätningar om Avropsberättigad upplever att Kontraktsföremål inte uppfyller kraven och villkoren i Ramavtalet och Kontraktet.

Om inte annat anges i Kontraktet ska mätning utföras utan oskäligt dröjsmål från det att Avropsberättigad begär det. Mätningarna ska dokumenteras och översändas till Avropsberättigad inom skälig tid från det att mätningen utförts. Avropsberättigad har även rätt att kräva att en oberoende tredje part ska genomföra mätningarna.

Om Fel inte föreligger debiteras Avropsberättigad för kostnader enligt vad som anges i Kontraktet.

6.21.5 Åtgärdande av Fel



Ramavtalsleverantör ansvarar för att Fel åtgärdas utan oskäligt dröjsmål från det att Avropsberättigad reklamerar Fel eller om Ramavtalsleverantör på annat sätt upptäcker Fel.

Ramavtalsleverantör ska löpande informera Avropsberättigad om hur arbetet med att åtgärda Fel fortskrider, förväntad tid för Åtgärdstid samt översända genomförda åtgärder för godkännande till utsedd person hos Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska skicka en slutlig rapport till Avropsberättigad för godkännande när Ramavtalsleverantör anser att Felet är åtgärdat. Fel är att anses som åtgärdat när Kontraktsföremål är i enlighet med kraven och villkoren i Kontraktet och Ramavtalet.

Fel ska åtgärdas genom permanent lösning, i enskilda fall kan Avropsberättigad godkänna en tillfällig lösning förutsatt att detta inte orsakar Avropsberättigad olägenheter samt att åtgärdande genom en permanent lösning sker inom rimlig tid.

Om Ramavtalsleverantörs personal tillkallas för kontroll eller åtgärd av Fel som inte Ramavtalsleverantör ansvarar för eller där inget Fel kan konstateras har Ramavtalsleverantör rätt att fakturera Avropsberättigad för nerlagda kostnader enligt Kontraktet. Om Avropsberättigads personal eller tredje part har tillkallats för mätning, kontroll eller åtgärd av Fel och Fel konstateras har Avropsberättigad rätt att på kommande faktura dra av motsvarande belopp eller fakturera beloppet.

Gällande Hårdvara med för Avropsberättigad eget ägande ska Ramavtalsleverantören på egen bekostnad och risk avhjälpa Fel genom utbyte till ny likvärdig Hårdvara eller reparation. Reparation kan utföras på plats hos Avropsberättigad eller via inskick till av Ramavtalsleverantör angiven plats, enligt Ramavtalsleverantörens val. Vid Fel ansvarar Ramavtalsleverantören för samtliga eventuella transporter vad gäller risk, fraktkostnad och emballage samt arbetskostnad och reservdelar.

6.21.6 Eskalering



Avropsberättigad har rätt att vid behov påkalla eskalering av åtgärdande av Fel. En specificerad rutin för eskalering kan tas fram i samråd mellan Parterna och inkluderas i Kontraktet. Rutinen ska innehålla tydliga definitioner på i vilka lägen och hur eskalering ska ske.

Vid Kritiska fel ska Ramavtalsleverantör arbeta med två parallella upptrappningar; en teknisk eskalering och eskalering till management, om inte annat anges i Kontraktet. Eskalering ska ske om normalflödet för hantering av Fel är genomgången och om inga framsteg görs eller bedöms kunna göras med normala insatser. Arbetet med att åtgärda Felet ska exempelvis tillföras större befogenheter, fler resurser och kompletterande kompetens. Återkoppling vid eskalering ska ske till Avropsberättigad inom en timme från och med eskalering.

6.21.7 Åtgärdstid vid Fel



Åtgärdstid mäts under Arbetsdagar. Åtgärdstid ska maximalt vara:

- Fyra timmar per Kritiskt fel.
- Tolv timmar per Allvarligt fel.
- Tio Arbetsdagar för Ringa fel.
- För Hårdvara med för Avropsberättigad eget ägande ska Åtgärdstiden maximalt vara fem Arbetsdagar från att Avropsberättigad skickat Hårdvaran eller om Åtgärd sker på plats, fem Arbetsdagar efter felanmälan.
- För Konsulttjänst ska Åtgärdstiden maximalt vara tio Arbetsdagar.

Per kvartal får maximalt två Kritiska Fel och åtta Allvarliga fel inträffa under Arbetsdag utan att vite utgår enligt avsnitt *Påtöljder vid avtalsbrott*.

Kundtjänst samt eventuella avropade svarstjänster så som telefonist, växelfunktioner/tjänster ska besvara minst 85 procent av inkommande telefonsamtal per Arbetsdag inom 90 sekunder från och med första signalen. Eventuella automatiska hälsningsmeddelanden eller tryckvalsfunktioner som är godkända av Avropsberättigad räknas inte in i den tillåtna svarstiden. Samtal som avslutas av inringaren inom 15 sekunder räknas inte in i statistiken.

Åtgärdstid för Fel i Tjänst räknas från och med att Avropsberättigad anmäler Felet eller från och med att Felet upptäcks i Ramavtalsleverantörs övervakningssystem. Om Felet upptäcks eller om anmälan av Fel sker efter Arbetsdag, börjar Åtgärdstid löpa nästa dag vid Arbetsdagens början. Åtgärdande av Kritiska Fel som inte avslutats under Arbetsdag ska,

om Avropsberättigad begär det, fortsätta till dess att Felet är åtgärdat. I de fall åtgärdande av Fel sker utanför Arbetsdag på Avropsberättigads initiativ kan Avropsberättigad debiteras för kostnader enligt Kontraktet. Kostnad enligt ovan ska i första hand räknas av mot eventuellt vite.

Om Ramavtalsleverantör inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt Påföljder vid avtalsbrott.

6.22 Ansvar vid övriga avtalsbrott



Avtalsbrott föreligger om Part brister i att uppfylla sina åtaganden som följer av Ramavtalet eller Kontraktet. Part ska inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. Brist ska rättas skyndsamt om inte Parterna kommer överens om annat. Påföljder regleras enligt avsnitt *Vite vid övriga avtalsbrott*.

Underlåter Part att meddela motparten om ett avtalsbrott ska det inte medföra att Part förlorar rätten att senare begära en strikt tillämpning enligt Kontraktets ordalydelse.

6.23 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)



Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen förväntas kunde ha räknat med eller tagit i beaktande vid Kontraktets ingående och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Kontraktet. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningsskyldighet.

För att Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Part, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart skriftligen underrätta motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Kontrakt. Om Part inte meddelat motparten inom skälig tid efter det att Part fick kännedom om eller borde ha fått kännedom om hindret, är Part skyldig att utge ersättning för den skada som motparten kunde ha undvikit om meddelandet lämnats i rätt tid.

6.24 Påföljder vid avtalsbrott



Om inte annat anges i Kontraktet gäller detta avsnitt Påföljder vid avtalsbrott.

6.24.1 Vite vid försening



Avropsberättigad har rätt till vite vid försening om begäran sker skriftligen inom 30 kalenderdagar efter det att Avropsberättigad fått kännedom om förseningen.

Vite utgår vid försening med 0,5 procent av den genomsnittliga kvartalskostnaden eller om tillämpligt engångspriset, för det Kontraktsföremål som är Försenat, per påbörjad Arbetsdag som förseningen varar. Vite utgår dock med minst 500 SEK och maximalt 20 000 SEK per Arbetsdag. Vitet är begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar. Den genomsnittliga kvartalskostnaden erhålls genom att ta det totala (faktiska eller uppskattade) kontraktsvärdet för hela Kontraktstiden delas med antalet kvartal Kontraktstiden omfattar.

Vid Successiva Leveranser utgörs vitet per påbörjad Arbetsdag av 0,5 procent av den delen

av det faktiska eller uppskattade priset avseende den aktuella Leveransen som omfattas av försening samt den del som redan Levererats men som inte kunnat tas i bruk på grund av förseningen. Vitet ska som minst utgöra 500 SEK och maximalt 20 000 SEK per dag. Vitet är begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar.

För det fall att Avropsberättigad har börjat nyttja del av Leveransen på grund av verksamhetskritiska skäl ska den delen inte beaktas vid beräkning av vitesunderlaget.

Vid Leverans av Hårdvara kan vite inte utgå till mer än priset av den Hårdvara som förseningen avser.

Om maximalt vite uppnåtts eller om förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet på grund av väsentligt avtalsbrott enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Avropsberättigad har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Avropsberättigad avgör hur reglering av vite ska ske genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura.

6.24.2 Vite vid Fel



Avropsberättigad har rätt till vite vid Fel. Vite räknas under Arbetsdag. Belopp beräknas inom det kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system.

- För Kritiska fel utgår vite per påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid med 5 procent av den faktiska, eller om tillämpligt den uppskattade, kvartalskostnaden för den specifika Tjänsten som Felet kan härledas till. Beloppet ska dock vara minst 2 000 SEK och högst 20 000 SEK för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid.
- Vite utgår med 2 000 SEK för varje anmält eller upptäckt Kritiskt fel utöver tillåtet antal per kvartal.
- För Allvarliga fel utgår vite per påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid med 2 procent av den faktiska, eller om tillämpligt den uppskattade, kvartalskostnaden för den specifika Tjänsten som Felet kan härledas till. Beloppet ska dock vara minst 1 000 SEK och högst 15 000 SEK för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid, upp till maximalt 50 000 SEK.
- Vite utgår med 1 000 SEK för varje anmält eller upptäckt Allvarligt fel utöver tillåtet antal per kvartal.
- För Ringa fel utgår vite med 500 SEK per påbörjad Arbetsdag utöver avtalad Åtgärdstid, upp till maximalt 12 000 SEK.
- Vite utgår för svarstjänster så som kundtjänst, telefonist, växelfunktioner, etcetera när andelen besvarade samtal inom tidsgränsen per Arbetsdag understiger avtalad procent. Vite utgår med 500 SEK för varje aktuell Arbetsdag, som andelen understiger avtalad procent, upp till maximalt 12 000 SEK.
- Vite utgår för Hårdvara med för Avropsberättigad eget ägande per påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid. Vite utgår med 1 procent av det avtalade priset för den specifika Hårdvaran per påbörjad Arbetsdag, begränsat till ett maximalt vite om 20 procent av det avtalade priset för Hårdvaran. Om maximalt vite uppnåtts och inte åtgärdad Hårdvara returnerats till Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att omedelbart erhålla en fabriksny likvärdig Hårdvara.
- Vite utgår för Konsulttjänst per påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid. Vite utgår med 1 procent av det avtalade priset eller om tillämpligt det löpande priset för en månad för Konsulttjänsten per påbörjad Arbetsdag, begränsat till ett maximalt vite om 15 procent av det avtalade priset för Konsulttjänsten.

Vite kan samtidigt utgå av flera anledningar samt för flera Fel av samma kategori. Vitet

räknas då ihop, dock kan det totala vitet per kvartal inte överstiga den faktiska totala kvartalskostnaden för Kontraktsföremålen som omfattas av Fel.

När maximalt vite utgått för ett Ringa fel och/eller ett Allvarligt fel och detta Fel ännu inte åtgärdats har Avropsberättigad rätt att omkategorisera Felet till en högre kategori. Oaktat skäl till omkategorisering av Fel, ska vitesberäkning göras enligt villkor för den kategori som Felet omkategoriseras till. Det förändrade vitet ska beräknas från den tidpunkt som Ramavtalsleverantör underrättas om omkategoriseringen och adderas till det tidigare vitet som beräknats från anmälan av Fel.

Om maximalt vite uppnåtts under ett kvartal eller om Felet annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet på grund av väsentligt avtalsbrott enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Avropsberättigad har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Avropsberättigad avgör hur reglering av vite ska ske genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura. I det fall Avropsberättigad väljer att skicka en faktura förfaller vite till betalning 30 dagar räknat från och med fakturadatum.

6.24.3 Undantag vid beräkning av vite



Nedan omständigheter ska inte beaktas vid fastställelse av Åtgärdstid eller maximalt antal Fel per nivå, om inte annat överenskommits mellan Parterna.

- Fel ensidigt orsakade av Avropsberättigad eller förhållande på Avropsberättigads sida.
- Förseningar vid Underhåll eller åtgärdande av Fel som orsakats av att Avropsberättigad inte följt mellan Parterna överenskomna rutiner eller om personal tillhörande Ramavtalsleverantör inte har beretts tillträde till Avropsberättigads lokaler, utan skälig anledning.
- En ny felanmälan från Avropsberättigad rörande bristande prestanda i de fall grunden till den bristande prestandan är att Ramavtalsleverantör tillfälligt nyttjar en överenskommen och specificerad redundant lösning med lägre prestanda än ordinarie lösning. Ramavtalsleverantör har enbart rätt att nyttja överenskommen och specificerad redundant lösning under den tid som anges i Kontraktet.

6.24.4 Vite vid övriga avtalsbrott



Avropsberättigad har rätt till vite om Ramavtalsleverantör gör sig skyldig till övriga avtalsbrott.

Avropsberättigad kan bestämma att vite ska utgå om Ramavtalsleverantör bryter mot övriga krav eller villkor i Kontraktet om Ramavtalsleverantör

1. inte rättar bristen inom 25 Arbetsdagar från Avropsberättigads skriftliga begäran om rättelse, eller
2. vid upprepade tillfällen på ett systematiskt sätt brutit mot Kontraktet.

Vitets storlek uppgår till 2 500 SEK och utgår per påbörjad vecka som bristen kvarstår. Vite ska högst uppgå till 20 000 SEK. Om maximalt vite uppnåtts eller om förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet på grund av väsentligt avtalsbrott enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Kan bristen åtgärdas, men är kvar efter fyra (4) veckor anses det utgöra ett väsentligt avtalsbrott som kan resultera i påföljder enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Avropsberättigad har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad

ansvarsbegränsning. Avropsberättigad förlorar rätten till vite om begäran inte sker skriftligen inom 30 kalenderdagar efter att Avropsberättigad upptäckte eller borde ha upptäckt bristen.

Avropsberättigad avgör hur reglering av vite ska ske genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura.

6.24.5 Skadestånd



Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella prisavdrag och viten hänförliga till avtalsbrottet ska avräknas från skadeståndet.

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Kontraktsföremålet eller avstående från att göra gällande en viss påföljd befriar inte Ramavtalsleverantören från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar alltså inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts skadeståndsansvar per avtalsbrott är begränsat till det högre av:

1. 10 miljoner SEK,
2. Ramavtalsleverantörens ansvarsbelopp enligt ansvarsförsäkring enligt avsnitt Försäkring, och
3. 50 procent av medelvärdet av Kontraktets faktiska, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, per kontraktsår.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller villkoren i punkten 3.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid Parts uppsåt eller grov oaksamhet. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller för Parts ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i immateriella rättigheter. För Ramavtalsleverantören gäller inte heller ansvarsbegränsningarna vid avtalsbrott enligt avsnitten *Sekretess och konfidentiell information*, *Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal* och *Behandling av personuppgifter*.

6.25 Uppsägning



6.25.1 Avropsberättigads uppsägningsrätt



Utöver vad som anges i Kontrakt har Avropsberättigad rätt att säga upp hela eller delar av Kontraktet om:

1. Ramavtalsleverantör gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantör vid minst tolv (12) tillfällen under en period av tolv (12) månader ska betala vite för kritiska Fel.
3. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av Kontraktet,
4. Ramavtalsleverantör inte uppfyller de krav eller villkor som ställts i Ramavtalet, Avropsförfrågan eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantör uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Kontraktet,
5. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet utan att Kammarkollegiet

- sagt upp Ramavtalet,
6. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
 7. Ramavtalsleverantör i övrigt agerar på ett sådant sätt att det, hänförligt till relevanta delar av Kontraktets fullgörande, ur allmänhetens synvinkel, skulle vara stötande för Avropsberättigad att fullfölja Kontraktet,
 8. Ramavtalsleverantör befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU),
 9. Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
 10. Avropsberättigads behov av Kontraktsföremålet väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
 11. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Rätt att säga upp Kontrakt, kan vidare följa enligt vad som anges i Personuppgiftsbiträdesavtal eller Säkerhetsskyddsavtal.

Som ett alternativ till uppsägning har Avropsberättigad rätt att bestämma att Ramavtalsleverantören har 30 kalenderdagar på sig att vidta rättelse.

Uppsägningstiden för enskilda mobilabonnemang och liknande är 30 kalenderdagar om inte annat anges i Kontrakt. För accesser, fasta förbindelser och liknande samt bastjänster är den initiala bindningstiden tolv månader från och med leveransgodkännande och om Kontrakt förlängs är uppsägningstiden därefter tre månader, om inte annat anges i Kontrakt.

Uppsägning ska ske skriftligen. Avropsberättigad avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte. Avropsberättigad avgör ensidigt om uppsägningen avser hela eller delar av Kontraktet.

Avropsberättigad är inte skyldig att utge ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantör är skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta avsnitt. Om enbart Avropsberättigad ansvarar för en ändring enligt punkt 9 är inte Ramavtalsleverantören skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av ändringen.

6.25.1.1 Uppsägningstider



Uppsägningstiden för enskilda direkt- och mobilabonnemang ska vara högst 30 dagar, och för bastjänster ska bindningstid vara 12 månader med 3 månaders uppsägningstid vid förlängning.

Vid kontrakts upphörande ska exempelvis kunddata, talprompter och trädstrukturer överlämnas i inläsningsbart format såsom Excel eller annat överenskommet format.

6.25.2 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt



Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Kontraktet om Avropsberättigad gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte Avropsberättigad inom 30 kalenderdagar efter

skriftlig begäran av Ramavtalsleverantören har vidtagit rättelse. Väsentligt avtalsbrott av Avropsberättigad ska anses innefatta att Avropsberättigad vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Uppsägning ska ske skriftligen.

6.25.3 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning



Kontrakt upphör med omedelbar verkan om Kontrakt har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantör har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan även komma överens om att Kontraktet ska upphöra i förtid.

6.26 Ändringar av Kontrakt



6.26.1 Ändringar och tillägg



Ändring i eller tillägg till Kontrakt kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

Om Avropsberättigad begär ändring av Kontrakt ska Ramavtalsleverantör utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantör om justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara undertecknad av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör och biläggas Kontrakt. Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med Avropsberättigads ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska informera Avropsberättigad om någon relevant del inte omfattas av ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris.

Ramavtalsleverantörs ansökan om ändringar av Kontrakt enligt ovan ska skickas till Avropsberättigad i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörs ansökan om ändring kan Avropsberättigad komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna en ändring.

Ändringar och tillägg till Kontrakt som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Kontraktets giltighet i övrigt.

6.26.2 Ändring av Underleverantör



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.

6.26.3 Ändring av Pris



Priserna kan justeras i det fall ändrad lagstiftning eller skatter har en direkt påverkan på priserna. Priserna kan vidare justeras om Parterna är överens.

Ramavtalsleverantör har inte rätt att ta ut ett högre pris för en ersättningshårdvara eller ersättningsprogramvara än priset för den ursprungliga Hårdvara eller Programvara om inte

annat överenskommits mellan Parterna.

Om inget annat anges i Kontrakt har Avropsberättigad rätt att skala upp och ned omfattningen på hela eller delar av Kontraktsföremål med upp till 20 procent. Pris för Kontraktsföremål ska regleras i motsvarande omfattning enligt angivet pris i Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ska skriftligen meddela Avropsberättigad om Ramavtalsleverantör anser att visst arbete innebär ändring av Kontraktet. Om inte Parterna kommit överens om ändring och Ramavtalsleverantör ändå utför arbetet utgår ingen betalning för arbetet. Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning för arbete som inte ingår i Kontraktet. Ersättning för kostnad, som inte ingår i Kontrakt, utgår endast om verifierad kostnad är naturlig och nödvändig för genomförandet och under förutsättning att Avropsberättigad i förväg skriftligen godkänt kostnaden.

6.26.4 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontrakt



Avropsberättigad har rätt att överlåta Kontrakt helt eller delvis till en annan organisation. Avropsberättigads meddelande om överlåtelse av Kontrakt ska skickas till Ramavtalsleverantör senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

6.26.5 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontrakt



Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att befintlig Ramavtalsleverantör får ett skriftligt godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Ramavtalsleverantör har inte rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan juridisk eller fysisk person.

Avropsberättigad kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

6.26.6 Ägar- och kontrollskifte hos Ramavtalsleverantören



Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till avtalsbrott om det sker ett ägar- och kontrollskifte hos Ramavtalsleverantören i strid med följande förutsättningar. Med ägar- och kontrollskifte avses att en investerare, någon i dennes ägarstruktur eller någon vars räkning investeraren handlar för, efter investeringen, direkt eller indirekt, kommer att föfoga över röster som motsvarar eller överskrider något av gränsvärdena 30, 50 eller 90 procent av rösterna i Ramavtalsleverantören. Vid beräkningen av röster ska röster som en närstående direkt eller indirekt föfogar över räknas med.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart när Ramavtalsleverantören får kännedom om eller borde ha fått kännedom om ett ägar- och kontrollskifte informera Avropsberättigad om ett sådant skifte för att Avropsberättigad ska kunna ta ställning till det.

Om Avropsberättigad begär det, ska Ramavtalsleverantören visa att investeraren inte

1. omfattas av 13 kap. 1-3 §§ LOU,
2. verkar i strid med första stycket i avsnitt Grundläggande rättigheter för arbetstagare i Huvuddokumentet,
3. omfattas av sanktionerna som anges i kapitel Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare i upphandlingsdokumenten, eller

4. har blivit förbjuden att göra en investering enligt lagen (2023:560) om granskning av utländska direktinvesteringar.

Om en omständighet som anges i punkterna 1-4 ovan föreligger ska Ramavtalsleverantören göra det sannolikt att omständigheten inte kommer att ha en negativ effekt på Ramavtalsleverantörens fullgörande av Ramavtalet eller Kontrakt. Om Ramavtalsleverantören inom 30 kalenderdagar inte gör det sannolikt utgör ägar- och kontrollskiftet ett väsentligt avtalsbrott, vilket innebär att Avropsberättigad har rätt att säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1.

6.27 Icke-avstående (no waiver)



Parts underlåtenhet att tillämpa något villkor i Kontrakt strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Kontrakt och underlåtenheten ska inte heller medföra att part förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontrakt.

6.28 Åtaganden vid Kontraktets upphörande



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Ramavtalsleverantörens ansvar enligt detta avsnitt gäller vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, oavsett orsak.

Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig i samband med avvecklingen av Kontraktsföremålet. Vilket bland annat inkluderar att Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig i samband med överlämning av ansvaret för Kontraktsföremålet till Avropsberättigad eller den av Avropsberättigad utpekad leverantör. Inom ramen för avveckling ska Ramavtalsleverantören tillhandahålla det stöd och underlag som krävs för en så störningsfri avveckling som möjligt. Detta inkluderar att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla den dokumentation och information som krävs för att avveckling ska kunna ske. Det innebär också att Ramavtalsleverantören ska bistå med sin kompetens om Kontraktsföremålet genom besvarande av frågor.

Avveckling ska tillhandahållas med början senast tio (10) Arbetsdagar efter Avropsberättigads begäran och ska pågå under den tid Avropsberättigad begär. Avropsberättigads begäran ska ske senast sex (6) månader från Kontraktets upphörande. För perioden efter Kontraktets upphörande ska Kontraktets villkor i tillämpliga delar gälla för avveckling.

Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran upprätta en detaljerad plan för hur avvecklingen ska genomföras. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran samarbeta med annan leverantör till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska under avveckling säkerställa att nyckelkompetens är tillgängliga för medverkan i avvecklingen i den omfattning som Avropsberättigad begär. Med nyckelkompetens avses personal som är viktiga för avvecklingen på grund av att den har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelkompetens ska vara tillgängliga i upp till tre (3) månader från Kontraktets upphörande.

Ramavtalsleverantören ska upphöra med all hantering av Avropsberättigads data vid upphörandet av Kontraktet, dock med undantag för överlämnande till Avropsberättigad. Vid Kontraktets upphörande ska Ramavtalsleverantören se till att Avropsberättigads data permanent raderas från Ramavtalsleverantörens driftsmiljö inom skälig tid från det att avveckling har skett, dock senast inom 3 månader, om inte annat framgår av tvingande rätt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för samt ska kunna visa att all information och dokumentation tillhörande Avropsberättigad har överlämnats till Avropsberättigad, eller den av Avropsberättigad utpekad leverantör, och sedan raderats.

Ramavtalsleverantörs får inte ta ut tillkommande kostnader för att avinstallera Tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte Avropsberättigad angivit annat i sitt Avrop. Om Avropsberättigad begär tjänster enligt detta avsnitt utgår ersättning enligt Kontraktet. Om en tjänst inte är prissatt i Kontraktet utgår ersättning enligt pris för närmsta motsvarande tjänst i Kontraktet. Om motsvarande tjänst inte finns utgår skälig ersättning.

Vid försening av avveckling som, enligt Avropsberättigads skäliga bedömning, innebär att en smidig, störningsfri och säker övergång av Kontraktsföremålet inte kan vara avslutad vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, har Avropsberättigad rätt att förlänga Ramavtalsleverantörens skyldighet att tillhandahålla hela eller delar av Kontraktsföremålet, dock under högst sex (6) månader från Kontraktets upphörande. Om inte annat avtalats gäller Kontraktet med oförändrade villkor under förlängningen

Avropsberättigad har rätt att vid Kontrakts upphörande överta Hårdvara och/eller licens till Programvara som ingått i Tjänst till överenskommet pris. Avropsberättigad har inte rätt att överta Hårdvara och/eller licens till Programvara om Hårdvara och/eller nyttjande av licens till Programvara ägs av tredje part som inte medgett sådant övertagande, eller innehåller företagshemligheter.

6.29 Tillämplig lag och tvistelösning



Rättigheter och skyldigheter enligt Kontrakt regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontrakt och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Avropsberättigad har sitt säte.

7. Kravkatalog

7.1 Inledning

Denna kravkatalog gäller för Ramavtalet Tele och Datakommunikation med diarienummer 23.3-13989-2025.

Vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning kan Avropsberättigad precisera krav och kriterier utifrån hela upphandlingsdokumentet. Kravställning ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna.

I kravkatalogen anges exempel på områden som Avropsberättigad kan utgå från vid precisering av krav och kriterier för det egna Avropet. Precisering kan göras som obligatoriska krav, tilldelningskriterier eller särskilda kontraktsvillkor beroende på Avropsberättigads behov. Avropsberättigad väljer hur verifiering av krav- och kriterieuppfyllnad ska göras och referenstagning kan komma att användas.

Vid Avrop får förhandling ske om förutsättningar enligt 6 kap 5 § LOU eller 12 §, LOU i övrigt samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas.

Om det är nödvändigt för att Avropsberättigad ska uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig miljö, får specifika Hårdvaror och Programvaror namnges vid Avrop. Avropsberättigad ska tydligt beskriva sin miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav etc. Specifika Hårdvaror och Programvaror får även namnges vid tilläggsköp och Avrop av Servicenivåavtal och liknande. Namngivandet ska stå i proportion till behovet och Avropet ska inte strida mot LOU.

På Kammarkollegiets webbplats, avropa.se kommer det att finnas dokumentation, vägledning och mallar som ger Avropsberättigad ytterligare stöd vid Avrop från Ramavtalet.

7.2 Allmänt

7.2.1 Arbetsmiljö

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis ljud, ljus, ergonomi och strålning.

7.2.2 Avveckling och avslut

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis flytt av data, radering av data, kompetensöverföring, destruktions av media, radering av enhetsregistrering, borttagning av stöldskyddsmärkning, spårbarhet och skrotintyg.

Krav, kriterier och villkor kan komma att ställas på exempelvis överlåtelse och överköp av Hårdvara, Programvara, kundplacerad utrustning samt annat som ingår i leveransen. Krav kan ställas på hur värdet och priset för överlåtelsen beräknas samt om eventuell kostnad för avinstallation ska dras av på priset.

Krav, kriterier och villkor kan komma att ställas på hur en överlämning till en ny leverantör ska ske.

Avveckling och avslut kan avse hela eller delar av Kontrakt.

7.2.3 Avtalsvillkor

Vid Avrop kan preciseringar eller anpassningar av *Allmänna villkor* göras där sådana är tillåtna enligt respektive avsnitt.

Bestämmelsen i 7 kap. 2 § LOU tar endast sikte på ramavtalets avtalsperiod och påverkar inte bedömningen av kontraktens avtalsperiod. Frågan om längsta tillåtna avtalsperiod för kontrakt är inte reglerat i LOU. Ett kontrakt kan vara längre än fyra år.

7.2.4 Begränsningar och kostnadsdrivande delar

Vid avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantören ska redovisa eventuella begränsningar, ansvarsgränser och kostnadsdrivande delar i avrop samt hur dessa begränsningar och kostnadsdrivande delar kan hanteras.

7.2.5 Certifiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på viss certifiering för exempelvis Hårdvara, Konsulttjänst, Programvara, tjänst eller säkerhetsklassning.

7.2.6 Datahallar

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis energieffektivitet, servicenivåer, kyla, reservkraft/UPS, elnät, passagesystem, kameraövervakning, brand, släckning och återföring av restvärme till fjärrvärmenät.

Beredskapsmyndigheter, Avropsberättigade med verksamhet som lyder under säkerhetsskyddslagstiftningen och likvärdigt kan komma att ställa krav på var datahallar geografiskt är placerade.

7.2.7 Dokumentation och hjälpfunktioner

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på användardokumentation, systemdokumentation, ritningar och hjälpfunktioner samt dokumentationens språk.

Alla kontaktytor, användargränssnitt och dokumentation ska tillhandahållas på svenska om inget annat avtalats.

7.2.8 E-handel

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantören ska kunna ta emot elektroniska beställningar från den avropande myndighetens e-handelssystem. Nedan följer förslag på praktisk tillämpning kopplat till e-handel som passar för olika behov:

Katalog

Katalog passar för produkter och tjänster som går att specificera som artiklar med ett förutbestämt pris.

Webbutik och Punch Out

Om det är aktuellt är det främst för specificerade hårdvaror.

Beställningsformulär (order och ordersvar)

Beställningsformulär är en flexibel beställningsväg som kan anpassas för de flesta behoven.

Leveransavisering

Vid behov kan krav på leveransavisering via e-handelssystemet ställas.

Abonnemang

Beakta även att periodisk fakturering mot abonnemang kan vara ett alternativ för exempelvis licenser och telefoni, som på så vis kan hanteras automatiskt via e-handelssystemet.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på hur tjänster och priser presenteras för Avropsberättigad. Även krav gällande kundspecifik webb och krav på gränssnitt för integration med Avropsberättigads inköpssystem kan komma att ställas för möjliggörande av elektroniska beställningar.

7.2.9 E-legitimationer

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis avse tillitsnivåer enligt DIGG:s tillitsramverk eller kvalitetsmärkningen Svensk e-legitimation.

7.2.10 Fakturering och specifikationer

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på fakturor efter Avropsberättigads behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod, specificerad förbrukning per enhet eller användare, privata samtal och standard för e-faktura. Avropsberättigad kan exempelvis begära att faktura skickas för respektive användare med information om specificerad förbrukning, avtalade tjänster, referensnummer och kostnadsställe etc.

7.2.11 Finansiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika finansieringsalternativ.

7.2.12 Flytt av utrustning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis flytt av utrustning till annan fysisk adress eller inom befintlig adress inklusive tjänster som möjliggör samma funktionalitet som innan flytten.

7.2.13 Funktionalitet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis att en Tjänst, Hårdvara och/eller Programvara ska kunna utföra vissa funktioner eller ha egenskaper som möjliggör viss funktionalitet.

7.2.14 Fysiska egenskaper

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis storlek, färg, vikt, vattentålig, gastålig, bestyckning, komponenter, prestanda, standarder, kapacitet och kompatibilitet samt även användbarhet, energiförbrukning, skalbarhet och integrationsmöjlighet.

7.2.15 Försörjningstrygghet**7.2.15.1 Försörjningsberedskap**

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på former för deltagande i dialog och planering gällande försörjningsberedskap och totalförsvar, exempelvis former för genomförande, deltagande aktörer och hur frekvent den ska genomföras.

7.2.15.2 Katastrofberedskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis förebyggande åtgärder för att kunna återuppta verksamheten så snart som möjligt efter en brand, översvämning, storm, jordbävning eller annan ödeläggelse.

7.2.15.3 Leverans vid höjd beredskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis förebyggande åtgärder för att möjliggöra leverans vid läge av höjd beredskap.

7.2.15.4 Lagerhållning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis mellanlagring, leveransbevakning, utbyteslager, ersättningsvaror och/eller att ett visst antal av en Hårdvara eller Tillbehör alltid finns i lager.

7.2.16 Hårdvara som tjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis funktionalitet, storlek, bestyckning, komponenter, tillbehör, kompatibilitet, tjänstens längd och servicenivå.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis olika tekniska egenskaper och funktioner som exempelvis tekniska specifikationer, modell, storlek, vikt, färg, kapacitet, prestanda, hastighet, användbarhet, energiförbrukning, skalbarhet, säkerhet, längd på krypteringsnycklar, överföringsprotokoll, integrationsmöjlighet, kompatibilitet, komponenter, krav utifrån befintlig teknisk plattform samt teknisk utveckling och förändring.

Krav, kriterier och villkor kan komma att ställas på interoperabilitet och kompatibilitet med Avropsberättigads tekniska miljö.

Krav, kriterier och villkor kan komma att ställas på olika typer av standarder för Hårdvara och tillbehör inom området. Vidare att Hårdvara ska vara stöt-tålig, vattentålig och/eller att Hårdvaran kan användas i miljöer/utrymmen med lättantändlig gas.

7.2.17 Infrastruktur

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis protokoll så som IPv6 eller säkerhetsfunktioner så som DNSSec och MACsec eller nätverk och kommunikation och som exempel inom dessa finns LAN/WLAN, WAN, brandväggar, fjärranslutning, internetanslutning och olika varianter av tjänster.

7.2.18 Införande och installation

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis tidpunkt för start av införande och längd på införande i tid.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på hur installation ska gå till. Efter installation i Avropsberättigads lokaler kan krav ställas på städning och återställning samt att emballage, överblivet material, utrustning som ersatts och inte används ska tas bort av Ramavtalsleverantören.

7.2.19 Innovation

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis ett nytt sätt att arbeta med existerande och/eller nya lösningar.

7.2.20 Inomhus- och utomhustäckning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på inomhus- och utomhustäckning så som repeater, basstationer, antenner, strömförsörjning, UPS och kablage.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på exempelvis täckning och kapacitet för visst geografiskt område, att ramavtalsleverantören ska kunna verifiera täckning och kapacitet, PTS råd, stöd och anvisningar kan användas.

7.2.21 Integration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis integration mot och kompatibilitet med Hårdvara, Programvara, API:er, fysiska gränssnitt, adressering och lösningar i Avropsberättigads befintliga IT-miljö.

7.2.22 Internet

Vid avrop kan specificerade krav på Internet förbindelsen utifrån sitt specifika behov gällande redundans, bandbredd, säkerhetslösningar och routingprotokoll, etc. att ställas.

7.2.23 Inventariemärkning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis olika varianter av märkning av Hårdvara och hantering av inventarieregister.

7.2.24 Kompatibilitet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis att tekniska lösningar ska fungera med annan teknisk lösning på ett funktionellt likvärdigt sätt genom krav på filformat, gränssnitt, anrop eller protokoll.

7.2.25 Konfiguration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis kundanpassning av parametersättning, säkerhetsnivåer, språkanpassning, brandväggsregler, protokoll, och energisparande inställningar.

7.2.26 Kundplacerad utrustning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis uteffekt, gränssnitt, kapacitet, kontakter, impedanser, standarder, storlek, värmeutveckling och energibehov samt att Avropsberättigad har tillgång till den kundplacerade utrustningen och att denne självständigt kan utföra exempelvis patchning, konfiguration och aktivera tilläggsfunktioner. Avropsberättigad ska alltid ha läsrättigheter.

7.2.27 LAN

Vid avrop kan krav på LAN-tjänsten utifrån sitt specifika behov gällande redundans, standarder, gränssnitt, switchar, routingprotokoll, CoS, QoS, trafikprioritering, klassificering och styrning etc. att ställas.

7.2.28 Leverans och leveranstider

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis att leverans sker viss tid och till angiven plats, leveranskontroll, emballering, märkning, rutiner, statusrapporter, tidsplan, leveranssätt, logistikflöden och extra snabb leverans.

Vid Avrop kan krav eller kriterier ställas utifrån Ramavtalsleverantörens förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet.

7.2.29 Miljö och hållbarhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis miljöegenskaper och sociala aspekter avseende konflikt- och högrisk mineraler, att distansöverbyggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, grad av energieffektivitet i utrustning, strålning, ingående material, andel återvunnet material, begränsningar av miljö- och hälsofarliga kemikalier, klimatavtryck, miljövarudeklaration, miljöbedömning, ökad livslängd, livscykelkostnad, certifiering, märkning, reparationer, tillgång till reservdelar, batterier med lång livslängd, retursystem, återtag av Hårdvara exempelvis mobiltelefoner, återbruk och återvinning inklusive tillvägagångssätt, säker radering av data, säkra transporter, spårbarhet och skrotintyg. Även rådgivning gällande olika hållbarhetsaspekter.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på rekonditionering, restaurering och försäljning av befintlig Hårdvara till Ramavtalsleverantör som Ramavtalsleverantören sedan säljer vidare.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på tjänster för minimering av strålning i trådlösa nät. Tjänsten kan omfatta planering av trådlösa nät, mätning av strålning vid installation och efter driftsättning samt förslag på åtgärder för att minska strålningen etc.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på att mobilabonnemang uppfyller kraven i samt innehar Naturskyddsföreningens märkning Bra miljöval eller likvärdigt.

7.2.29.1 Begagnad Hårdvara

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis cirkulär hantering, restaurering, rekonditionering, renovering, återtag, rapportering, försäljning av egen ägd Hårdvara, köp av restaurerad Hårdvara, säker radering, säkra transporter och säkerhet.

7.2.30 Mobil kommunikation

Vid avrop ska tjänsterna kunna omfatta möjlighet att tillhandahålla anslutning till avropsberättigades befintliga inomhusnät för mobil kommunikation, oavsett nätets typ eller ägare, och anbudsgivaren ska tillåta att flera operatörer eller leverantörer använder samma inomhusnätlösning.

7.2.31 Personuppgiftsbehandling

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på personuppgiftsbehandling, för att säkerställa att dataskyddsförordningen efterlevs vid tillhandahållande av Kontraktsföremål enligt Kontrakt. Exempelvis kan krav ställas gällande tredjelandsoverföring av personuppgifter, såsom att support ska tillhandahållas av personal inom EU/EES eller inom land med adekvat skyddsnivå.

Krav och villkor kan ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör, som vid tillhandahållande av Kontraktsföremål behandlar personuppgifter för Avropsberättigades räkning, ska ingå personuppgiftsbiträdesavtal med Avropsberättigad.

I det fall omständigheterna vid tillhandahållande av Kontraktsföremål medför ett gemensamt personuppgiftsansvar för Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören kan krav och villkor ställas på att Ramavtalsleverantören ingår datadelningsavtal med Avropsberättigad. Samma krav kan ställas gentemot Underleverantör som behandlar personuppgifter enligt Kontrakt.

7.2.32 Prestanda, tekniska krav och omfattning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på tillhandahållande av Tjänster inom upphandlingsområdet och vad dessa ska innehålla och omfatta, hur väl Tjänsten och ingående Hårdvara och eller Programvaror uppfyller viss prestanda, standarder, kapacitet och/eller teknisk kravställning. Vid Avrop kan krav eller kriterier ställas på t.ex. parametersättning, brandväggsregler, routingprotokoll etc. Krav eller kriterier kan ställas gällande nätverksövervakning med SNMPv3 eller vid var tid gällande senare versioner.

Avropsberättigad kan välja att följa vägledningar, rekommendationer och riktlinjer från PTS och MSB. Krav eller kriterier kan ställas på rutiner samt att dessa ska presenteras för Avropsberättigad, drifts- och funktionsansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen, t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning, men som är en förutsättning för tjänsten.

7.2.33 Pris och prisjustering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på pris och särskilda kostnader så som kostnader för resor och logi. Pris kan anges som exempelvis löpande räkning, fastpris, engångslicensavgift, prenumeration, klickpris, periodisk avgift (abonnemangsavgift), pris per intervall, timpris, takpris, påslag på inköpspriser eller en rabattsats mot allmänt gällande publik prislista. Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma Avrop, exempelvis rabattsats i kombination med takpris.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på debiteringsintervall samt att prisutvecklingen för Avropsberättigad under kontraktstiden följer det fastställda samtrafikpriset från PTS.

Krav, kriterier och villkor kan ställas att i de fall Avropsberättigad avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) och/eller samtalstrafik till ett fast pris äger Avropsberättigad rätt att överföra outnyttjad mängd till nästa månad utan extra kostnad.

Krav, kriterier och villkor komma att ställas på pris- och valutajustering utifrån index och modeller.

7.2.34 Programvaror

Vid Avrop ska programvaror såsom ärendehantering, växeltjänster, bokningssystem och videokonferens samt hårdvara såsom videobryggor, video gateways, kodekar, kameror, monitorer och projektorer kunna ingå i leveransen när det utgör en naturlig del av en komplett tjänst.

7.2.35 Redundans

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis att olika funktioner och system ska fungera vid exempelvis strömavbrott vilket kan bestå i logiskt och/eller fysiskt skilda vägar till beställarens utrustning, dubbel utrustning, lastdelning och fysisk diversitet baserad på fast och trådlös anslutning.

Krav och villkor kan ställas att Ramavtalsleverantör ska säkerställa att primär och sekundär anslutning aldrig termineras i samma aktiva nätutrustning i leverantörens nät. Primär och sekundär anslutning ska aldrig dela framföring/kanalisering mellan station/nod och fastigheten vid leveransadressen vidare ska det inte finnas några kritiska beroenden mellan de nätutrustningar vid station/nod i anbudsgivarens nät, som var för sig terminerar primär och sekundär anslutning. Ramavtalsleverantör ska kunna tillhandahålla dubblerad utrustning och kraft back-up. Vid Fel på en enskild del av redundant lösning ska larm gå till driftcentral och åtgärdas som ett Fel enligt Kontraktet.

Avropsberättigad har rätt att utesluta en Ramavtalsleverantör från ett Avrop om det syftar till att erhålla redundans i en lösning där det är av vikt att det är olika leverantörer med olika framföringsvägar.

7.2.36 Reparation

Krav, kriterier och villkor kan komma att ställas på exempelvis gällande tidsåtgång för reparation, utbytesenhet vid reparation och reparation på plats hos Avropsberättigad eller genom att skicka iväg Hårdvaran till annan plats. Säkerhetsinstruktioner kan förekomma i samband med reparation.

7.2.37 Samarbetsformer

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör exempelvis kanaler för Avropsberättigads samtliga kontakter med Ramavtalsleverantören och tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om Avropsberättigad och dennes levererade produkter och/eller tjänster.

7.2.38 Service, support och Servicenivåavtal

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis tillgänglighet, svarstider, felanmälan, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställelsetid, åtgärdstid, service och underhåll (servicefönster) och vitesnivåer.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på hur statistik och analyser ska redovisas, t.ex. statistik om nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, etc.

Krav, kriterier och villkor kan ställas gällande reparationer och felavhjälpning på distans och på plats hos Avropsberättigad.

Krav, kriterier och villkor kan ställas gällande hur långt innan meddelande om Servicefönster ska skickas samt vilken driftstörning som får uppstå med längd etc.

Krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis ett servicenivåavtal som reglerar liknande parametrar.

7.2.38.1 Underhåll

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas gällande exempelvis uppdateringar och uppgraderingar.

7.2.39 Kundtjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis öppettider, kontaktytor, svarstider, felanmälan, uppföljning, statistik och kundportal samt en dedikerad person som är kundansvarig.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på exempelvis att ramavtalsleverantören ska ansvara för och samordna felsökning av gränsöverskridande fel där ramavtalsleverantören ansvarar för sin del av lösningen och Avropsberättigad eller annan leverantör för en annan del, att felanmälan ska vidareförmedlas till Avropsberättigad eller annan leverantör som ansvarar för den del som felet kopplas till.

7.2.40 Språk

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis kontaktytors och Konsults språkkunskaper gällande svenska eller engelska samt språk i användargränssnitt och dokumentation.

7.2.41 Standarder

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika typer av standarder inom området uppfylls eller följs.

7.2.42 Statistik

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla statistik och exempelvis kan omfattning, parametrar, format samt när statistik ska levereras komma att preciseras.

7.2.43 Säkerhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis fysisk säkerhet, IT-säkerhet, cybersäkerhet samt säkerhetsrådgivning och analys.

Beredskapsmyndigheter, Avropsberättigade som omfattas av säkerhetsskyddslagstiftningen eller liknande kan vid Avrop ställa krav och villkor på att ingående Hårdvara och Programvara inte får komma från tillverkare som lyder under lagstiftning i land som Säkerhetspolisen bedömt och identifierat utgör ett hot om underrättelseverksamhet och säkerhetshotande verksamhet i och mot Sverige. Vidare kan krav och villkor ställas att det i tillverkare ägarstruktur inte får finnas inflytande av främmande makt som Säkerhetspolisen har identifierat som ett hot mot Sveriges säkerhet, om dess ägar- eller röstandel överstiger angiven procent.

7.2.43.1 Informationssäkerhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på informationssäkerhet, nedan följer exempel:

Kryptering, spårbarhet, behörighetshantering, loggning, säkerhetskopiering, uppdatering, autentisering, auktorisering, pseudonymisering, intrångsskydd, detekteringsförmåga, skydd mot manipulering, skydd mot sabotage, skydd mot sammankoppling, destruering, gallring, radering, tillgänglighet, standarder, skydd mot avlyssning, informationsklassning, föreskrifter, riktlinjer, land där information bearbetas och lagras, certifieringar, uppföljning och kontroll.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på hur uppföljning och kontroll ska ske av att erbjudet skydd upprätthålls samt att regelverk, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande ISO 27000 tillämpas för tjänsterna.

7.2.43.2 Säkerhetsskyddsavtal

Vid Avrop kan krav och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad.

7.2.43.3 Säkerhetstjänster

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika typer av säkerhetstjänster exempelvis av:

- Säkerhetsanalys med slutrapport (beskrivning: identifiering av risker, sårbarheter och

rekommendationer)

- Security Operations Center (SOC) (beskrivning: Övervakning, incidenthantering och logganalys)
- Workshops och utbildning (beskrivning: För medarbetare och IT-personal kring säkerhetsmedvetenhet, incidenthantering m.m.)
- Rådgivning och expertstöd (beskrivning: Tillgång till säkerhetskonsulter vid behov)

7.2.44 Test

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis planering för och test av installation och funktionalitet, konfiguration, integration och avveckling samt säkerhetslösningar. Exempel på varianter av olika tester är enhetstest, systemtest, prestandatest, automationstest och integrationstest.

Krav, kriterier och villkor kan ställas kring lån av exempelvis Hårdvara för test inför anskaffning.

7.2.45 Tillbehör

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis att olika tillbehör ska ingå som exempelvis kablar, adaptrar, hörlurar, tangentbord etc. samt egenskaper och funktioner på dessa.

7.2.46 Tillstånd

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på att Ramavtalsleverantören ska kunna, till självkostnadspris, bistå Avropsberättigad i att ansöka om olika former av tillstånd.

7.2.47 Tillgänglighet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis Programvarans eller Hårdvarans användbarhet med utgångspunkt i olika användargrupperns behov. Syftet är att främja tillgänglighet och inkludering, samt att undvika att användare utesluts. Detta kan bland annat säkerställas enligt aktuella versioner av EN 301 549 och WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) eller motsvarande.

7.2.48 Tillhörande tjänster

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på utförandet av tillhörande tjänster som exempelvis installation, konfiguration, migrering, dokumentation, driftsättning, provning, testning, leveransbesiktning, uppdatering, uppgradering, garanti, utbildning, drift- och skötselinstruktioner, enhetsregistrering, stöldskyddsmärkning, service, underhåll, administration av system samt support.

7.2.49 Tillträde till lokaler

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis hur och när Ramavtalsleverantör ska meddela att de kommer att behöva tillträde till Avropsberättigads lokaler, att personal ska vara certifierade eller gått viss utbildning för att få vistas i Avropsberättigads lokaler.

7.2.50 Uppsägningstid

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på exempelvis längd på uppsägningstid och former för uppsägning.

7.2.51 Verifiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis verifiering av Avropssvar gällande föreslagen lösning i form av exempelvis så kallad proof of concept.

7.2.52 WAN

Vid avrop kan specificerade krav på WAN-tjänsten ställas utifrån sitt specifika behov exempelvis gällande redundans, bandbredd, routingprotokoll, fördröjning, jitter, QoS, trafikprioritering, klassificering, bandbreddsoptimering och styrning etc.

7.2.53 Återställning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis återställande arbete såsom igensättning av håll och målning.

7.2.54 Ändringshantering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på processer och rutiner för ändringshantering.

7.2.55 Överlåtelse och överköp

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på överlåtelse och överköp både av befintlig kundplacerad utrustning vid kontraktets tecknande och utrustning efter kontraktstiden upphört.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på hur värdet och därmed priset för överlåtelsen beräknas samt huruvida eventuell kostnad för avinstallation ska dras av på priset.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på att Ramavtalsleverantören ska tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör vid utgången av ett kontrakt där så är möjligt mot bakgrund av tredje parts eventuella rättigheter.

7.2.56 Övervakning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis övervakning av tjänster, övervakningsfunktion i Avropsberättigads lokaler för spegling av ramavtalsleverantörens övervakning, aktiv övervakning av övervakningsfunktionen, larmfunktioner åtgärder för redundans i övervakning och hur snabbt övervakningen ska kunna återupptas vid avbrott.

7.3 Konsulttjänster

7.3.1 Design

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis tekniska lösningar, optimering av infrastruktur och arkitektur. Design ska utformas så att verksamhetens behov kan tillgodoses och att effektmål uppnås.

7.3.2 Jour och beredskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på jour och beredskap gällande exempelvis tider, dagar och utförande.

7.3.2.1 Kompetensnivå för Konsulter

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på konsulters kompetensnivå. Nivåbeskrivningarna är övergripande och specifik typ av kunskap och erfarenhet kan preciseras. Arbete inom en viss roll eller inom ett visst kompetensområde i mer än angivet antal år innebär inte per automatik att en Konsult uppnår en högre nivå.

Nivå 1

- Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuell roll.
- Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet eller ny i rollen som konsult.
- Ledning – kräver arbetsledning.
- Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter.

Nivå 2

- Kunskap – har utbildning inom aktuell roll, viss svårighetsgrad.
- Erfarenhet – har deltagit i utförandet av ett flertal liknande uppdrag. Nivån uppnås normalt efter 1-3 år inom aktuell roll.
- Ledning – kräver arbetsledning.
- Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.

Nivå 3

- Kunskap – hög kompetens inom aktuell roll.
- Erfarenhet – är en förebild för andra Konsulter på lägre nivå. Nivån uppnås normalt efter 4–8 år inom aktuell roll.
- Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp.
- Självständighet – kan arbeta självständigt.

Nivå 4

- Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom aktuell roll.
- Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt efter 9–12 år inom aktuell roll.
- Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp.
- Självständighet – mycket stor. En konsult på nivå 4 motsvarar att vara på i princip högsta nivå.

Nivå 5

- Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden.
- Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt efter mer än 15-20 år inom aktuell roll.
- Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning.
- Självständighet – mycket stor. En konsult på nivå 5 motsvarar att vara en specialist och omfattar på marknaden relativt få och ytterst erfarna och kompetenta konsulter inom en viss roll eller inom ett visst kompetensområde.

7.3.3 Oberoende Konsulttjänster

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på att Konsulter vid utförande av ett visst uppdrag ska vara oberoende. Med oberoende menas exempelvis att Konsult eller dess företag inte har kopplingar till olika typer av systemleverantörer och/eller är fristående från företag som byggt och/eller utvecklat ett visst system. Vidare kan det ställas krav på oberoende Konsulter vid uppdrag som till exempel omfattar förstudier, utredningar, analyser och kravställning.

Om Avropsberättigad avropar rådgivningstjänster för att öka beställarkompetens inför ett Avrop och kontrakterad Ramavtalsleverantör bidrar till underlaget på så sätt att de har en fördel inför avropet, kan Avropsberättigad sedan utesluta dem från att lämna Avropssvar.

7.3.4 Rådgivning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis tekniska aspekter, service, tillgänglighet, informationssäkerhet, programvaror, teknikval, strålning, miljöegenskaper samt råd och stöd i kommunikation med Varumärkesägare.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis planering, framtagande av planer och ritningar, alternativa skisser och lösningar tas fram och kan jämföras.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantören exempelvis ska ta fram jämförande analyser och benchmark inom området.

7.3.5 Säkerhetskonsult

Vid Avrop kan krav komma att ställas på konsult inom säkerhet, exempelvis av en Cybersäkerhetsspecialist med kompetens inom cybersäkerhet och som arbetar med att till exempel ta fram koncept, design och färdiga förslag för säkra IT-system. Det kan även omfatta att ta fram förslag på support, administration och underhåll för att säkra befintliga IT-system.

Vidare kan arbete med att identifiera, analysera och minska interna och externa cyberhot mot IT-system eller nätverk, identifiera misstänkta händelser, oegentligheter och digitala bevis vid utredning av säkerhetsincidenter som kan drabba IT-system och nätverk, utveckla kunskaper och förmågor genom analys av insamlad säkerhetsinformation mot bekämpning av oegentligheter, bedrägerier, etc., granskning och utvärdering av inkommande säkerhetsinformation och leda och utbilda andra för att de ska kunna genomföra ett effektivt säkerhetsarbete. För definitioner av cybersäkerhet och cyberhot, se Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2019/881.

7.3.6 Utbildning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis kompetenskartläggning och utbildning inom Kontraktsföremålet, inklusive om tillämpligt ingående Hårdvaror och Programvaror för administratörer och användare. Eller på var, när och hur utbildning ska hållas, språk, lokalutformning, tillgänglighetsanpassning, avbokningsregler och ombokningsregler.

Exempel på utbildning är kundanpassad utbildning, öppen utbildning, distansutbildning och självstudieutbildning.

Vid kundanpassad utbildning kan krav, kriterier och villkor ställas på exempelvis pedagogik, metodik och verktyg.