



Förstudierapport AV-produkter & Digitala mötesrum

96-5-2016



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

Innehåll	2
1 Sammanfattning	3
2 Inledning	5
3 Föregående upphandling.....	7
4 Andra upphandlingar inom området.....	12
5 Nuvarande ramavtal	12
6 Behovsundersökning.....	19
7 Marknadsundersökning	24
8 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	30
9 Hållbarhet	32
10 Säkerhet	33
11 Elektroniska anbud	35
12 Utvecklingsbehov i kommande upphandling.....	35
13 Rekommendation och avgränsningar	39
14 Källförteckning	40

1 Sammanfattning

Förstudien visar tydligt att AV-produkter och Digitala mötesrum är efterfrågade och väl fungerande ramavtalsområden som bör upphandlas på nytt.

Anskaffning av de produkter som omfattas av AV-produkter och Digitala mötesrum är viktiga för kundernas behov av att bland annat utrusta mötesrum och genomföra videokonferenser.

Många kunder anser att det är viktigt att kunna genomföra så kallade resfria möten inom och mellan myndigheter. De fördelar som lyfts fram med resfria möten är att de kan bidra till minskad miljöpåverkan, bättre ekonomi, effektivare verksamhet, mer harmoniska medarbetare och ökad robusthet för organisationen.

Utvecklingen går mot ökad användning av tjänster, bildskärmar, interaktiva skärmar och projektorer och att utrustning i ökad utsträckning ansluts till kundernas kommunikationsnätverk. Trådlös anslutning av användarnära utrustning vid exempelvis presentationer kan även förväntas öka i framtiden.

Utmärkande för bra ramavtalsleverantörer är att de har hög kompetens och kvalitet samt både bredd och djup i produktutbudet och tillräcklig kapacitet att kunna leverera till mindre kunder, men även komplexa lösningar till stora kunder lokaliserade över hela landet.

Miljökrav och sociala krav bör ställas i de delar där det är relevant, främst inom hårdvarudelen och där exempelvis avseende kemikalieinnehåll, arbetsförhållandena i produktionsfasen.

Projektgruppen rekommenderar att:

- En upphandling genomförs som omfattar ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum då kunderna använder de befintliga ramavtalen i hög utsträckning och även angivit att de har ett tydligt framtida behov av de produkter som omfattas i ramavtalen.
- Ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum förs samman till ett rikstäckande ramavtal i en kommande upphandling. Projektgruppen föreslår att kommande ramavtal bör benämnas AV och videokonferens – hårdvara, programvara och tjänster.
- Avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning är den huvudsakliga inriktningen i en kommande upphandling men att även andra avropsförfaranden kan övervägas.
- Det behov av varor och tjänster som framkommit i förstudien beaktas i en kommande upphandling. Förstudien föreslår inte några stora förändringar i produktutbudet jämför med AV-produkter och Digitala mötesrum. Det finns dock behov av att ett antal ytterligare produkter, det är exempelvis produkter som stödjer den tekniska utvecklingen att hanteringen av bild och ljud i allt ökande utsträckning integreras med verksamhetens nätverk för datakommunikation och

- kvalificerad kompetens inom utbildning samt rådgivning om genomförande strategier, exempelvis organisatoriska frågor, vid införande av s.k. resfria möten.
- En kommande upphandling beaktar möjligheten att använda samma modell för allmänna och särskilda villkor som används i ramavtalen för Programvaror och tjänster, Telefonprodukter och kommande ramavtalen för Datacenter och att se över vissa delar av dokumenten Kravkatalog vilka ingår i dessa upphandlingar.

2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Statens inköpscentral och omfattar produkter, d.v.s. varor och tjänster, inom AV-produkter samt Digitala mötesrum.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet övertog från och med den 1 januari 2011 ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att Statens inköpscentral har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

2.2 Mål med förstudien

Huvudsyftet är att i ett tidigt skede utreda huruvida ramavtalsområdet uppfyller något av kriterierna enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska förordas. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom området samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa förutsättningarna för att en upphandling inom området ska genomföras. Målet är att arbeta fram ett underlag som kan ge stöd inför ett eventuellt arbete med att ta fram ett förfrågningsunderlag.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Syftet med förstudierapporten har inte varit att ta fram en kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå. Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller leverantörers och kunders, d.v.s. avropande organisationers synpunkter på de nuvarande ramavtalen samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av kunders behov och marknadens utbud.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Ramavtalen omfattar även de kommuner och landsting samt de bolag ägda av stat, kommun och landsting som i upphandlingarna lämnade bekräftelse om att delta.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig till berörda personer inom Statens inköpscentral, kunder inom offentlig förvaltning samt de leverantörer och branschorganisationer på området som är intresserade av en eventuellt kommande upphandling.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Statens inköpscentrals projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv
- detaljerad planering, d v s en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till de nuvarande ramavtalen och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer för att få deras syn på de nuvarande ramavtalen och diskutera upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Leverantörer har fått inkomma med synpunkter på nuvarande ramavtal och informera om sitt utbud.

Möte har hållits med ansvariga ramavtalsförvaltare vid Statens inköpscentral.

Förstudien gör en samlad bedömning av all information som inkommer i samband med förstudien. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.



3 Föregående upphandling

3.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

AV-produkter

Den föregående upphandlingen av AV-produkter genomfördes med ett öppet förfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga. Förfrågningsunderlaget publicerades 2012-03-22 och sista anbudsdag var 2012-05-07. Ramavtalen började gälla från och med 2013-02-26.

Digitala mötesrum

Den föregående upphandlingen av Digitala mötesrum genomfördes med ett öppet förfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga. Förfrågningsunderlaget publicerades 2013-11-27 och sista anbudsdag var 2014-01-30. Ramavtalen började gälla från och med 2014-06-13.

3.2 Upphandlingarnas omfattning

3.2.1 AV-produkter

AV-produkter omfattar i tillägg till AV-produkter även tillhörande tjänster för offentlig sektors behov och som installeras och används i avropande kunders it-miljöer. AV-produkter ska tillgodose avropande kunders behov av bland annat produkter för bild-, ljud och foto i exempelvis nya eller befintliga mötes- och konferensrum, utbildnings- och hörsalar samt i andra sammanhang och situationer där verksamheten har behov av att använda bild-, ljud- och fotoprodukter.

Projektionsdukar och tavlor till projektorer kan avropas i samband med anskaffning av projektorer för att få en fungerande helhet, däremot går det inte att enbart avropa projektionsdukar och tavlor till projektorer. AV-produkter omfattar inte inredning för mötes- och konferensrum såsom möbler, skriv- och anslagstavlor, sken- och listsystem.

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

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

- Analog och digital utrustning för in- och avspelning exempelvis för ljud och bild

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

Tjänster som avropas måste vara kopplade till AV-produkter som ägs av den avropande kunden. Tidpunkten för utförandet av tjänsten kan dock vara skild från köpet av produkten.

Det är för avropande kund tillåtet att avropa tjänster från befintlig ramavtalsleverantör för produkter som kunden anskaffat tidigare. Den som utför tjänsterna benämns som konsult.

Exempel på tjänster som omfattas av AV-produkter:

Destruktion

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

Dokumentation

Kundspecifik dokumentation över AV-lösning.

Installation

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

Integration

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

Konfiguration

Parametersättning samt övrig anpassning.

Kundanpassad inköpsfunktion

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

Lagerhållning

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

Leverans

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

Projektledning

Projektleda uppdrag inom AV-området.

Rådgivning



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

Service

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

Support

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

Test

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

Underhåll

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

Utbildning

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

Överlämning vid leverantörsbyte

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

3.2.2 Digitala mötesrum

Digitala mötesrum syftar till att tillgodose kunders behov av produkter, tjänster och funktionstjänster inom Digitala mötesrum. Med Digitala möten avses: videokonferenser och andra varianter av elektroniska och tekniska möten. Med videokonferens avses en typ av elektronisk audiovisuell lösning där mötesdeltagare med olika geografiska placeringar ansluts.

Med Produkt avses: Hårdvara och Programvara så som projektorer, konferensbryggor, konferenstelefoner, inredning, tillbehör, bokningssystem etc. Med Funktionstjänst avses:



Ramavtalsleverantören samordnar och ansvarar för alla ingående delar i leveransen inklusive drift av den bakomliggande tekniska plattformen. Kunden äger i huvudsak inte ingående Produkter som specifikt krävs för leveransen. Med Tjänst avses: Konsulttjänster och Produktnära tjänster. Med Konsulttjänster avses: Design av lösning, rådgivning, installation, konfiguration etc. Med Produktnära tjänster avses: Lagerhållning, destruktion och återvinning etc.

Kunden kan välja att avropa enligt följande:

- Avrop av Produkter för eget ägande med eller utan Tjänster- Avrop av en Funktionstjänst
Kunden kan även kombinera sätten och dela upp avrop. Anbudsgivaren ska kunna leverera enligt båda sätten. Tidpunkten för utförandet av Tjänsten kan vara skild från köpet av Produkten och det är tillåtet att avropa Tjänster för Produkter som kunden anskaffat tidigare.

Avgränsning: Ny- eller ombyggnad av lokaler samt kontorsmöbler så som konferensbord, stolar och aulamöbler etc. omfattas inte av upphandlingen.

De Produkter som ingår i Digitala mötesrum kan angränsa mot andra ramavtalsområden. I det hänseende liknande Produkter, Tjänster och/eller Funktionstjänster inom Digitala mötesrum kan avropas från annat ramavtal ska det ramavtal användas som motsvarar det väsentligaste syftet med anskaffningen. Den inredning som kan avropas inom Digitala mötesrum är begränsad till inredning för Digitala mötesrum och dess unika behov.

3.3 Leverantörskvalificering, utvärdering

AV-produkter

Vid upphandlingen av AV-produkter lämnade femton företag anbud. Nio företag kvalificerade sig och gick vidare till utvärdering av anbud. Utvärderingsresultatet gav att sju anbud erhållit samma totalpoäng och lottdragning genomfördes för att särskilja anbudet. Därefter beslutades att teckna ramavtal med fem anbudsgivare.

Digitala mötesrum

Vid upphandlingen av Digitala mötesrum lämnade nio företag anbud och samtliga företag kvalificerade sig och uppfyllde samtliga obligatoriska krav och gick därmed vidare till utvärdering av anbud. De sex företag som erhöll högst poäng i utvärderingen av anbudet erbjöds teckna ramavtal.

3.4 Överprövning

AV-produkter



I upphandlingen av AV-produkter ansökte åtta anbudsgivare om överprövning till Förvaltningsrätten, Förvaltningsrätten avslog sju överprövningar och biföll en överprövning. Rättelse medförde ett nytt utvärderingsresultat som gav att sex anbud erhållit samma totalpoäng och lottdragning genomfördes för att särskilja anbudet. Därefter tecknades ramavtal med fem anbudsgivare.

Digitala mötesrum

En första upphandling av Digitala möten överprövades till Förvaltningsrätten som biföll anbudsgivarens ansökan och upphandlingen gjordes om. Den nya upphandlingen överprövades inte.

4 Andra upphandlingar inom området

Förstudien har sökt efter andra upphandlingar inom AV-produkter och Digitala mötesrum i Visma Opic upphandlingsbibliotek. Antalet annonserade upphandlingar rör sig om i storleksordningen ett 20-tal per år under de senaste två åren.

4.1 Överprövningsmål inom området

Förstudien har genomfört en övergripande genomgång av de överprövningsmål inom området för AV-produkter som avdömts under de senaste fyra åren. Förstudien anser inte att det av domarna kan utläsas några frågeställningar som särskilt utmärker överprövningar inom detta område.

5 Nuvarande ramavtal

5.1 Avtalens löptid

Ramavtalsområdena AV-produkter och Digitala mötesrum var avtalslösa sedan 2009-12-31 fram till nuvarande ramavtal trädde i kraft.



AV-produkter

AV-produkter började gälla 2013-02-26 och gäller efter slutlig förlängning till och med 2017-02-28.

Digitala mötesrum

Digitala mötesrum började gälla 2014-06-13 och gäller till och med 2017-06-30. Ramavtalet har en förlängningsoption som maximalt ger en möjlighet till förlängning av avtalet t.o.m.: 2018-06-30.

5.2 Avropsordning

Avropsordning för ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum är likartade.

Avropsordningen för ramavtalen Digitala mötesrum är förnyad konkurrensutsättning med en kravkatalog vilken kund ställer krav från.

5.3 Antagna ramavtalsleverantörer

AV-produkter

Aktiebolaget Tabula, SF*

Atea Sverige AB

AV Syd AB, SF*

DAV Partner AB, SF*

Ricoh Sverige AB

Digitala mötesrum

Atea Sverige AB

AudicomPendax AB, MF*

DAV Partner AB, SF*

Ricoh Sverige AB

STV Svenska Tele & Video Konsult AB, SF*

SV Visual Communication AB, SF*

MF*: Företaget bedöms vara i kategorin medelstora företag. Medelstora företag har 51-250 anställda.

SF*: Företaget bedöms vara i kategorin små företag. Små företag har under 50 anställda.

5.4 Försäljningen på ramavtalen

Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att en gång per kvartal redovisa den försäljning som skett på ramavtalen. Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att betala en administrativ avgift motsvarande 0,7% på totalt fakturerat nettobelopp.

5.4.1 Total omsättning på ramavtalen

För att få en helhetsbild ska man ha i åtanke att avropen har en eftersläpning i relation till ramavtalens löptid och att båda ramavtalsområdena AV-produkter och Digitala mötesrum var avtalslösa (sedan 2009-12-31) innan nuvarande ramavtal. Det kan innebära att vissa kunder valt att göra egna anskaffningar antingen genom egna eller gemensamma upphandlingar eller köpt under direktupphandlingsgränsen.

Vidare gäller för både AV-produkter och Digitala mötesrum att omsättningen fördelad över året, vilken redovisas nedan, följer ett för offentlig sektor normalt mönster med högst omsättning under årets fjärde kvartal. Någon detaljerad statistik över vilka produkter som sålts på ramavtalen finns inte att tillgå.

AV-produkter

Första året kan betraktas som ett uppstartsfas då leveranser successivt kom igång. Därefter har omsättningen stabiliserats och visar en stabil ökning. För 2015 var omsättningen cirka 80 miljoner kronor per år.

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende perioden 2013 - 2016 (Kv.1). Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de fem ramavtalsleverantörerna.

Perioden 2013 Kv.1 – 2016 Kv.1			
Stat	Kommun	Landsting	Totalt
154 698 982 kr	37 990 191 kr	3 003 837 kr	195 693 010 kr

Diagrammet Omsättning nedan visar omsättningen på ramavtalet över tiden.

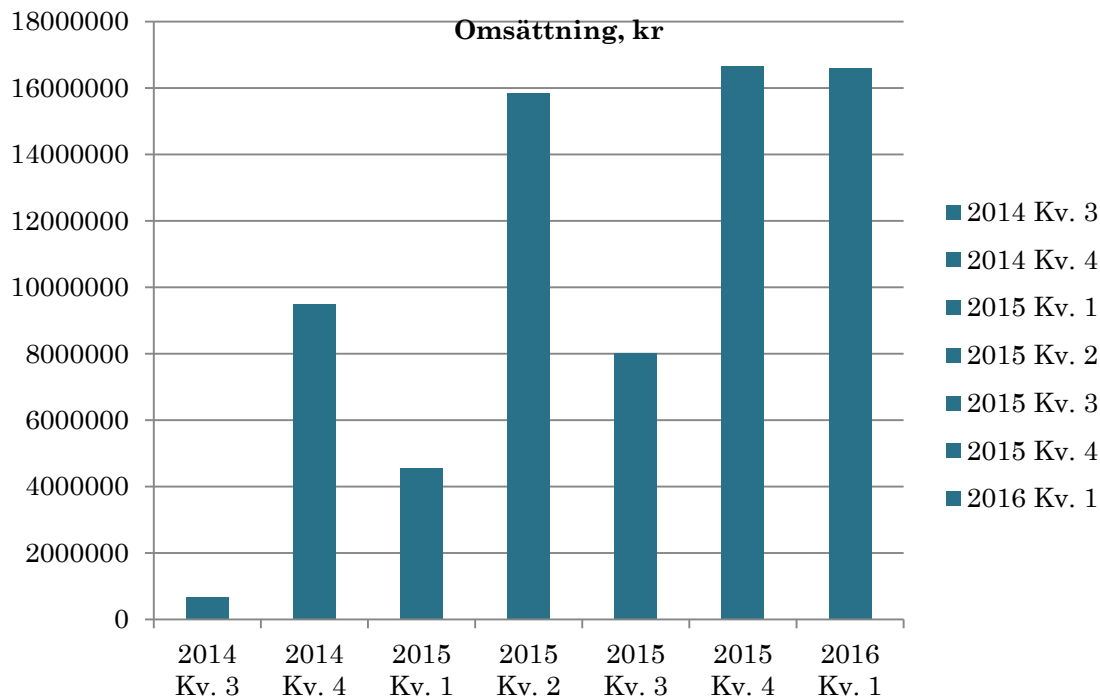
Digitala mötesrum

Första året, år 2014/2015, var ett uppstartsfas varefter leveranser förväntas komma igång och att omsättningen stabiliseras. Avtalet är relativt nytt och volymen är stadigt ökande. För 2015 var omsättningen på ca 45 miljoner kronor per år.

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende 2014 (Kv.3) - 2016 (Kv.1). Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de sex ramavtalsleverantörerna.

Perioden 2014 Kv.3 – 2016 Kv.1			
Stat	Kommun	Landsting	Totalt
52 156 951 kr	3 384 968 kr	16 285 412 kr	71 827 331 kr

Diagrammet Omsättning nedan visar omsättningen på ramavtalet över tiden.





5.4.2 Omsättning per ramavtalsleverantör

AV-produkter

I tabellen nedan redovisas omsättningen per ramavtalsleverantör (avseende perioden 2013 Kv.1 – 2016 Kv.1).

Aktiebolaget Tabula	10 457 482 kr
Atea Sverige AB	12 437 089 kr
AV Syd Aktiebolag	62 053 627 kr
DAV Partner AB	51 286 162 kr
Ricoh Sverige AB	59 458 650 kr
Totalt	195 693 010 kr

Digitala mötesrum

I tabellen nedan redovisas omsättningen per ramavtalsleverantör (avseende perioden 2014 Kv.4 – 2016 Kv.1).

Atea Sverige AB	17 457 380 kr
AudicomPendax AB	7 509 047 kr
DAV Partner AB	3 722 367 kr
Ricoh Sverige AB	12 911 992 kr
S V Visual Communication AB	821 243 kr
STV Svenska Tele & Video Konsult Aktiebolag	29 405 302 kr
Totalt	71 827 331 kr

5.4.3 Omsättning fördelat på hårdvara, programvara och tjänst

Statens inköpscentral har hämtat in uppgifter från ramavtalsleverantörer om hur omsättningen är fördelad på hårdvara, programvara och tjänst. Tre ramavtalsleverantörer har lämnat uppskattningar av hur omsättningen är fördelad inom AV-produkter och



Digitala mötesrum och de anger att andelarna är cirka 70% för hårdvara, cirka 25% för tjänster och cirka 5% för programvara.

5.4.4 Revision

AV-produkter

Under 2015 Kv.4 har det genomförts en revision. Endast mindre periodiseringsfel av omsättningen konstaterades vilka har korrigeras.

De små avvikelser från ramavtalet som har noterats enligt de kontroller som genomförts i samband med bland annat revisionerna tyder på att ramavtalsleverantörerna jobbar med att följa ramavtalet och att konkurrensen fungerar på ett bra sätt inom ramavtalsområdet. Statens inköpscentral har inte hört några större klagomål från kunderna, vilket kan tyda på att en stor andel av de kontrakt som tecknats lever upp till kundernas krav på kvalitet och leveranssäkerhet.

I samband med revisionen har det framkommit att några ramavtalsleverantörer har betalat ut vite på grund av försenad leverans. Det är totalt tre viten som betalas ut av tre olika ramavtalsleverantörer. Statens inköpscentral har informerat att kunderna ska kräva viten enligt villkoren i ramavtalet.

Digitala mötesrum

Ingen revision har genomförts på Digitala mötesrum.

5.5 Ramavtalsanvändare

Förutom statliga myndigheter är statliga organisationer, ett antal kommuner, landsting och övriga organisationer (som exempelvis kommunalförbund) anslutna till ramavtalen.

5.6 Avstegsanmälan

Nedan anges statistik beträffande avstegsanmälan från ramavtalen:

AV-produkter

Fram till 2016-01-22 har det till Statens inköpscentral inkommit 18 st. avsteg från att använda ramavtalet:

1 myndighet år 2016.

4 myndigheter år 2015.

3 myndigheter år 2014.



9 myndigheter år 2013, 10 avsteg totalt år 2013.

Det finns olika skäl till avstegen. Ett skäl som kan vara värt att notera är att det finns myndigheter som avstått från att använda ramavtalet då myndigheten önskar en helhetslösning som inkluderar inredning (så som filmdukar, skåp till utrustningen mm). Detta har inte varit möjligt att avropa på ramavtalet.

Digitala mötesrum

Fram till 2016-01-22 har det inkommit två stycken avsteg från att använda ramavtal. De inkom under 2015 till Statens inköpscentral.

5.7 Förvaltning av ramavtalen

Ramavtalen förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Statens inköpscentral.

5.7.1 Synpunkter och erfarenheter från förvaltningen

Ansvariga ramavtalsförvaltare har ställt samman förvaltningsrapporter innehållande erfarenheter från förvaltningen av ramavtalen samt förslag och synpunkter inför kommande upphandling.

Ramavtalsförvaltningens erfarenhet av AV-produkter och Digitala mötesrum och de avstegsanmälningar som inkommit är att dessa är ramavtal som efterfrågas och i allt väsentligt fungerar bra. Ramavtalsförvaltningen rekommenderar att nya ramavtal upphandlas inom områdena.

Ramavtalsleverantörernas svarsfrekvens vid avrop har följts upp. I stort inkommer ramavtalsleverantörerna med avropssvar i relativt god omfattning eller så svarar de att de inte har möjlighet att leverera efterfrågad produkt och/eller tjänst. I enstaka fall har de bortsett från att svara. Det kan bero på att avropsförfrågan inte har kommit till rätt person eller kort avropssvarstid så ramavtalsleverantören inte hinner besvara avropet.

5.8 Informationsspridning av ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Det är enheten för ramavtalsförvaltning på Statens inköpscentral som är ansvarig för att webbplatsen kontinuerligt uppdateras med relevant information om ramavtalen och ser även till att stöddokumentation i form av exempelvis vägledningar och avropsblanketter finns att tillgå.

6 Behovsundersökning

Under förstudien bjöds statliga myndigheter, kommuner och landsting in att delta i en enkätundersökning. Förstudien genomförde även referensgruppsmöten där sju myndigheter deltog. Andra informationskällor som använts för att skapa en bild av kundernas befintliga och nutida behov är dels den studie som Statens inköpscentral låtit företaget A-focus genomföra och dels projektet Resfria möten i myndigheter (REMM).

6.1 Myndighetsenkät

Mellan 2016-03-22 och 2016-04-15 låg en öppen enkät riktad till myndigheter ute på Avropa.se. En inbjudan till att delta i en enkätundersökning skickades till 717 st. statliga myndigheter, landsting och kommuner. Enkäten besvarades av 125 st. respondenter vilket ger en svarsfrekvens på cirka 17%. Cirka 2/3 av svaren lämnades av statliga myndigheter och de övriga av kommuner, landsting och kommunalförbund.

Syftet med enkäten var att kartlägga de behov och önskemål gällande varor och tjänster inom området. Vidare var syftet att inhämta de avropsberättigade organisationernas erfarenheter rörande de befintliga ramavtalen och deras önskemål inför en eventuell upphandling av ett statligt ramavtal.

6.1.1 Sammanfattning av myndighetsenkät

Merparten av de organisationer som svarat är i stort nöjda med de befintliga ramavtalen och cirka 80% av de svarande bedömer att de under de närmaste åren har ett fortsatt behov av statligt ramavtal inom ramavtalsområdena. Knappt hälften av de svarande ser ett ökat behov av produkterna medan cirka hälften ser ett oförändrat behov och endast cirka 2% ser ett minskat behov. Ungefär 10% bedömer att de kommer att köpa dessa funktioner i form av tjänst i framtiden.

De flesta av de som besvarat enkätens anser att AV-produkter och Digitala mötesrum med fördel kan slås ihop till ett ramavtalsområde. Ett mindre antal menar å andra sidan att de båda områdena bör hållas isär. Några respondenter anser att den nuvarande uppdelningen i två ramavtalsområden (AV-produkter respektive Digitala mötesrum) medfört osäkerhet om vilket av avtalen som ska användas vid avrop.

Flertalet anser att förnyad konkurrensutsättning är ett lämpligt förfarande och framför allt vid större avrop. Flera av de svarande anser att det är svårt att genomföra vissa avrop med förfarandet förnyad konkurrensutsättning och de efterlyser möjlighet att avropa rangordnat vid avrop till mindre belopp. Flera av de myndigheter som valt att göra avsteg från de statliga ramavtalen har angett komplicerat avropsförfarande som skäl för detta.

I svaren på enkäten lyfts behovet av följande produkter fram: videokonferensprodukter och -tjänster, projektorer, bildskärmar, digitala whiteboards, högtalare och närliggande tjänster. Ytterligare produkter som önskas i ramavtalen är bl. a. konsultstöd för projektering och kravställning, talarpulpeter, styrutrustning för ljud och ljus, redigeringsutrustning för video och audio, högkvalitativ trådlös anslutning, hörselslingor, diktafoner, mörkläggningsgardiner, tv-spel, elektroniska system och bokningstavlor för lokaler samt produktnära tjänster såsom installation, konfiguration, test och utbildning.

Cirka 20% av de svarande använder e-handel för beställningar av produkter inom området. De svarande anser att e-handel generellt fungera bra för återkommande avrop som omfattar enklare produkter men att det inte är att föredra vid avrop av mer komplexa sammansättningar produkter. Olika typer av order och anslutningar som används är fritextorder, EDI-order, Sveorder, katalog, punch-out.

Några svarande framhåller att ramavtalets avropsform påverkar möjligheten till e-handel och att möjlighet till integrerad e-handel via EDI eller punch-out underlättas vid rangordnade ramavtal eftersom integrationen genomförs till en eller ett fåtal leverantörer för hela ramavtalsperioden.

I enkäten framkommer inga särskilda synpunkter kring miljöhänsyn. Baserat på de inkomna svaren är det projektgruppens bedömning att myndigheternas krav vid avrop på dessa ramavtalsområden inte i någon större utsträckning innehållit krav inom miljöhänsyn som varit svåra att uppfylla.

6.2 Möten med myndigheter

6.2.1 Om referensgruppsmöten

Referensgruppen har haft fyra möten under april till augusti 2016. Mötena har bland annat haft diskussioner kring de frågor som ingick i myndighetsenkäten, d.v.s. den enkätundersökningen som genomfördes under förstudien och som var riktad till statliga myndigheter, kommuner och landsting.

Mötena har även tagit upp de leverantörsmöten som genomförts under förstudien samt de specifika frågor som referensgruppens deltagare önskat diskutera. Vid ett avslutande möte diskuterades det utkast till förstudierapport som skickats till referensgruppen (d.v.s. denna förstudie rapport).

Deltagarna i referensgruppen är i stora delar nöjda med de nuvarande ramavtalen. En nackdel som lyfts fram är främst att förnyad konkurrensutsättning lämpar sig dåligt som avropsförfarande vid små avrop av exempelvis enstaka varor. En annan nackdel är att det med nuvarande indelning kan vara svårt att avgöra vilket av ramavtalen som skall tillämpas vid avrop. Denna svårighet bekräftas även i Kammarkollegiets rapport Översyn av ramavtal inom Telekom och Datakom.

Myndigheterna är positiva till att slå ihop de båda ramavtalsområdena.

Referensgruppen lyfte fram behovet av produkter som stödjer utvecklingen att hanteringen av bild och ljud i allt ökande utsträckning integreras med verksamhetens nätverk för datakommunikation. Exempel på aktuella produkter är splitter, ljud- och bildswitchar, decoders, encoders, streamingencoders. Andra typer av produkter som även lyftes fram är olika typer av interaktiva projektorer och bildskärmar samt belysning för videoproduktion, "greenscreen-teknik" och "click to share"-lösningar. Det finns även kommuner som efterfrågar stora skärmar eller skärmväggar till väggar, husfasader, arenor och informationstavlor.

Referensgruppen lyfte även fram flera andra exempel på produkter som ett kommande ramavtal borde omfatta. Ramavtalsleverantörer inom statliga ramavtal bör exempelvis kunna tillhandahålla kvalificerad kompetens och tjänster inom utbildning, projektering och rådgivning om genomförande strategier, exempelvis organisatoriska frågor, vid införande av s.k. resfria möten. Andra exempel på produkter som ramavtalen behöver omfatta är AV-inredning, whiteboardtavlor för interaktiva projektorer, bildväggar (stora ytor som skapas med LED-element eller projektorer) samt videokonferensbryggor.

Ramavtalsleverantörernas resurser avseende service samt kompetens om produkter inom ramavtalsområdet anses viktiga. Erfarenheterna inom gruppen är att större Ramavtalsleverantörer ofta har omfattande resurser men det finns även erfarenheter av det omvända, där kunder inte anser sig få önskvärd service och kompetens. Vidare är erfarenheten att mindre ramavtalsleverantörer inte alltid har tillräckligt av de resurser och den produktbredd som efterfrågas men att mindre ramavtalsleverantörer ofta har hög kompetens inom exempelvis sitt specialområde och att de generellt erbjuder en god och personlig service. Referensgruppen efterfrågar "rikstäckande företag med kompetens som spetsföretagen".

Ett önskemål är att kommande ramavtal bör erbjuda leveransvillkor och avropsstöd så att krav kan ställas på transport, leveranssätt, emballage, leveransmottagning, uppackning, omhändertagande och bortforsling av emballage, returhantering, reklamationer etc.

6.3 Utvecklingen av nya arbetssätt kan påverka framtida behov

Statens inköpscentral har låtit företaget A-focus genomföra en studie och i den beskrivs olika drivkrafter och pågående utveckling av kommunikationslösningar, mötesformer och arbetsplatsens utformning inom offentlig förvaltning. I första hand är de behov som beskrivs nedan relevanta för ramavtalsområdet Digitala mötesrum.

6.3.1 Användare inom offentlig förvaltning

Myndigheters kommunikationslösningar och samarbetsmiljöer håller på att förändras. Ett exempel är införandet av olika stöd för effektivare arbetssätt och det leder till att användare får tillgång till nya eller utökade funktioner för att kunna samarbeta och mötas.

6.3.2 Arbets- och mötesformer

Den generella utvecklingen innebär även att allt fler till någon del deltar i arbete som drivs i projektform.

Behovet av effektivare mötesformer tillfredsställs enbart till viss del av ökat antal telefonmöten. Utöver röstkommunikation används även samarbetsverktyg som skärm- och fildelning samt videokonferens i ökande utsträckning.

6.3.3 Arbetsplatsen och individuella behov

Arbetsplatsernas utformning inom offentlig förvaltning påverkas av en ökad användning av aktivitetsbaserade kontor.

En annan utveckling som påverkar arbetsplatsens utformning är ett ökat stöd för medarbetarnas individuella behov av att kunna arbeta effektivt och flexibelt även om de inte fysiskt sitter vid sin traditionella eller fasta arbetsplats på kontoret. Det medför behov av mobila kommunikationslösningar som stödjer såväl röst- som videokonferenser och olika samarbetsverktyg för att dela och arbeta gemensamt i dokument.

6.4 Resfria möten i myndigheter

Projektet Resfria möten i myndigheter (REMM) är ett projekt som kan påverka framtida behov av exempelvis videokonferensprodukter. REMM projektet är därför i hög grad relevant för ramavtalsområdet Digitala mötesrum.

REMM syftar till att öka och utveckla resfria möten inom och mellan myndigheterna och drivs av Trafikverket sedan 2011. Projektet ska samordna arbetet inom ett antal myndigheter som regeringen valt ut. Bakgrunden till REMM är att regeringen i ”IT för en grönare förvaltning – agenda för IT för miljön 2010–2015” bedömt att resfria möten i statlig verksamhet kan ha stor potential att minska miljöbelastningen.

REMM arbetar med att skapa forum för att stötta, driva på och ge möjlighet till erfarenhetsutbyte. Detta sker bland annat genom att REMM projektet arrangerar seminarier och workshops där deltagarna får möjlighet att träffas och tar fram ett gemensamt stöd, exempelvis olika lathundar, indikatorer för uppföljning och underlag för upphandling.

6.4.1 Inventering av resfria möten i svenska myndigheter år 2015

REMM-projektet genomför återkommande enkätundersökningar för att kartlägga olika mötesformer, tekniska lösningar, utrustning som stödjer användandet, användningsområden, tekniska och praktiska hinder mm.

Mellan september och oktober 2015 ombads 188 statliga myndigheter att besvara en webbenkät. Enkäten besvarades av 142 st. respondenter vilket ger en svarsfrekvens på cirka 75%.

Av REMM projektets sammanställning av svaren i enkätundersökningen framgår bland annat följande.

Alla respondenter använder sig av resfria möten och förekomsten av olika tekniker för möten är i de flesta fall oförändrade jämfört med år 2013. Cirka 98% av respondenterna har teknik för telefonmöten och cirka 84% har teknik för videokonferens. Den tekniska lösning som ökar är webbmöten där cirka 87% av respondenterna anger att de har teknik för detta jämfört med 80% år 2013.

Nära 80% av myndigheterna arbetar med eller planerar att arbeta med att utveckla användningen av resfria möten. Skälen är främst att det efterfrågas mer, tekniken har blivit enklare och billigare, miljöarbetet driver på utvecklingen och myndigheterna vill spara tid och pengar.

Användandet av telefonkonferens ökar hos cirka 56% av respondenterna. Cirka 32% anger att de sällan eller aldrig använder telefonkonferens och de skäl som anges är att behovet minskade vid införandet av lösningar som exempelvis webbmöten och videokonferens.

Användandet av videokonferens ökar hos cirka 42% av respondenterna. Cirka 6% anger att användandet minskar. Cirka 30% av respondenterna har möten med externa parter.

Att använda headsetts vid möten har ökat från cirka 37% år 2013 till cirka 57% av respondenterna och användandet av webbkameror har ökat från cirka 48% år 2013 till cirka 54%. Så kallade "Puckar" det vill säga kombinerade mikrofoner och högtalare som kan kopplas till en mobiltelefon eller dator har snabbt blivit populära och används hos cirka 35% av myndigheterna.

Bryggfunktioner för videokonferenser finns installerat hos cirka 22% av respondenterna och cirka 20% har tillgång till en extern brygg tjänst.

Bryggfunktioner för att koppla ihop webbmöten med videokonferenser finns hos cirka 25% av respondenterna. En ungefär lika stor andel anger att de planerar införskaffa funktionen.

Cirka 28% av respondenter har möteslösningar i mobiler och surfplattor och det är en tydligt större andel än år 2013.

Den funktion som respondenterna efterfrågar mest och som anses passa för en myndighetsgemensam förvaltning är en gemensam bryggfunktion för video och webbmöten som efterfrågas av cirka 16% av respondenterna.

Respondenterna angav följande exempel på tekniska och praktiska hinder för en ökad användning av resfria möten:

- brist på kunskaper, utbildning och vana
- bristande resfri möteskultur och -disciplin
- teknikrädsla



- bristande stöd hos ledningen och i policys
- krånglande teknik
- bristande bandbredd
- olika tekniska standarder och kompatibilitetsproblem
- säkerhetsproblem och olösta frågor kring säkerheten
- höga investeringskostnader i teknik, support, information och utbildning
- begränsningar i det egna it-stödet

6.4.2 REMM projektets fortsatta arbete

Rapporten *Bäst i världen på resfri samverkan!?, Resfria möten i myndigheter – REMM Februari 2015* utgiven av Trafikverket föreslår att REMM projektets fortsatta arbete för att öka andelen resfria möten bör inriktas på bland annat följande:

Tekniska knutar som behöver lösas upp:

- Katalogtjänst för adressering – hitta nummer, personer, anläggningar.
- Uppkoppling av videokonferens mellan myndigheter.
- Brandväggshantering och gemensamma tjänster.
- Uppkoppling av Lync mellan myndigheter – federation.
- Gemensam standard för hantering av webbmöten.
- Support – möjlig samordning.

Rapporten beskriver även att REMM projektet har verkat för ökad samordning när det gäller upphandling och avrop genom regelbundna kontakter med Kammarkollegiet. Ramavtalen anses utgöra bra verktyg men att statliga myndigheter därtill behöver stöd från ramavtalsleverantörerna och även stöd för att använda avtalen.

7 Marknadsundersökning

I förstudien har information inhämtats om leverantörernas synpunkter på de nuvarande ramavtalen och hur de upphandlats och använts.

Intervjuer har genomförts med totalt 12 leverantörer varav åtta är ramavtalsleverantörer. Fyra leverantörer kontaktade Statens inköpscentral med anledning av den öppna inbjudan till att delta i förstudien som publicerades på avropa.se.



En riktad enkät har besvarats av samtliga ramavtalsleverantörer samt även av tre av de övriga intervjuade leverantörerna.

Informationen i följande avsnitt har framförts av leverantörer till projektgruppen.

7.1 Aktörer på marknaden

En stor andel av leverantörerna inom AV-produkter och Digitala mötesrum har funnits på marknaden sedan många år. En något förenklad och generell beskrivning av hur leverantörerna utvecklats är att de anpassar sitt produktutbud efter kundernas behov och att de generellt tillhandahåller nya tekniska lösningar då de introduceras på marknaden. Exempelvis har flera ramavtalsleverantörer inom Digitala mötesrum utökat sin produktportfölj med olika typer av molntjänster.

Det är vanligt förekommande att leverantörer tillhandahåller flera olika tillverkares produkter samt bidrar med kompetens inom installation, support och integration och på så sätt ger ett mervärde för kunden.

7.2 Leverantörsenkät

En inbjudan till att delta i en enkätundersökning skickades till samtliga ramavtalsleverantörer. Tre leverantörer kontaktade Statens inköpscentrals med anledning av den öppna inbjudan till att delta i förstudien som publicerades på avropa.se och även dessa inbjöds att delta i enkätundersökningen. Enkäten besvarades av samtliga inbjudna.

Syftet med enkäten var att undersöka det utbud av varor och tjänster som kan erbjudas på marknaden vad gäller AV-produkter och Digitala mötesrum. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande de befintliga ramavtalen och lämna generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Enkätundersökningen har används som underlag för de möten som genomförts med leverantörer. Resultatet av de fördjupade diskussioner som genomfördes vid mötena sammanfaller i hög grad med resultatet av enkätundersökningen. Nedanstående sammanfattning av leverantörsenkäten kan med fördel läsas tillsammans den mer detaljerade beskrivningen i efterföljande avsnitt om möten med leverantörer.

7.2.1 Sammanfattning av leverantörsenkät

Ramavtalsleverantörerna är i allt väsentligt nöjda med de nuvarande ramavtalen. Det som avropas mest inom AV-produkter är bildskärmar (monitorer), projektorer och kameror. Inom Digitala mötesrum avropas utrustning för videokonferens.

Mindre avrop upplevs av flera ramavtalsleverantörer som ineffektiva då de kräver relativt stor arbetsinsats i förhållande till avropens värde.



Flera ramavtalsleverantörer föreslår att kunderna i större omfattning borde utforma avrop så att de omfattar återkommande leveranser som sträcker sig över en längre tid.

Ramavtalsleverantörerna anger att det i mindre avrop är ett relativt stort fokus på pris. Vid större avrop är fokus även på kvalitet avseende kompetens och service. Produkter som bör adderas till ramavtalsområdena är projektering, AV-möbler och inredning.

De flesta av leverantörerna har möjlighet att ansluta sig till kunders e-handelssystem samt stödjer de vanligaste standarderna inom e-handel. En förutsättning för att tillämpa e-handel för tjänster är dock att det går att definiera i färdiga paketlösningar.

Flertalet leverantörer anser att stora delar av produktutbudet i AV-produkter respektive Digitala mötesrum går in i eller överlappar varandra och de förordar att de läggs samman i ett ramavtalsområde.

7.3 Möten med leverantörer

7.3.1 Om leverantörsmöten

Förstudien har genomfört möten med samtliga ramavtalsleverantörer inom nuvarande ramavtal för AV-produkter och Digitala mötesrum. Tre ramavtalsleverantörer har ramavtal inom båda ramavtalsområdena. Möten har även genomförts med tre leverantörer som är verksamma inom ramavtalsområdena men inte som ramavtalsleverantörer inom nuvarande ramavtal.

7.3.1.1 Kundernas behov enligt leverantörerna

Leverantörerna framhåller att kunderna behöver produkter som kännetecknas av användarvänlighet och enkelhet. Kunderna behöver även ramavtalsleverantörer som levererar kompetens och kvalitet och som kan vara en partner över en längre tid. Ett sätt att uppnå detta är att avropa kontrakt (leveransavtal) som sträcker sig över en längre period, exempelvis två till tre år.

Några ramavtalsleverantörer anser att tjänster som konsultstöd för projektering och kravställning borde ingå i ramavtalen. Dessa tjänster kan avropas inom ramavtalen.

Några andra ramavtalsleverantörer menar att dessa avrop inom ramavtalen kan medföra problem för kunden i de fall projektering och utformning påverkar eller utgör kundens kravställning inför ett kommande avrop. Det finns en risk att kundens förfrågningsunderlag i dessa fall kan innefatta exempelvis tekniska krav som begränsar eller hämmar andra anbudsgivare inom ramavtalen. I dessa fall kan det vara att föredra för kunden att avropar dessa tjänster på andra sätt som exempelvis genom andra ramavtal.

En aspekt som lyfts fram av flera ramavtalsleverantörer är att användarna skall känna sig säkra och trygga med tekniken innan och under möten. Flertalet ramavtalsleverantörer framhåller att utbildning är en tjänst som är viktig men att det är vanligt att kunderna inte inkluderar utbildning i någon större utsträckning i sina avrop. Dessa framhåller att

utformning och upplägg av utbildning är viktigt för att kunden skall kunna få önskad effekt av genomförda investeringar, speciellt vid avrop av videokonferenslösningar.

En fråga som är närliggande till utbildning av användare och som framhålls av några ramavtalsleverantörer är att kunder ofta strävar mot minsta möjliga kostnad för införande samt teknisk support till användarna vid avrop av videokonferenslösningar. Denna strävan hos kunderna att minimera behovet av teknisk support underlättas i de fall användarna har fått grundläggande kunskaper om aktuellt videokonferenssystem.

Ramavtalsleverantörerna framhåller även att enkla och intuitiva användargränssnitt är viktiga för att kunden skall uppnå önskad effekt av genomförda investeringar. I det omvända fallet, då användare uppfattar hanteringen av videokonferenser som krångliga, så är det osannolikt att kundens investeringar i tekniken resulterar i förväntade fördelar, besparingar eller vinster.

Ramavtalsleverantörer framhåller att kunden ofta har behov av samordning vid installationer. Vid installationer av hårdvara, i synnerhet vid mer omfattande projekt som även innefattar byggtreprenader samt inredning är det viktigt med samordning mellan byggtreprenaden samt installationen av exempelvis AV- och videokonferensprodukter i konferensrum. Det gäller inte minst då åtgärder avseende belysning och akustik är inkluderade. Avsaknaden av samordning ökar risken för kostnadsdrivande situationer som exempelvis att kabeldragning och montage av AV-utrustning medför ombyggnation av nyligen färdigställda lokaler.

7.3.1.2 Produktutbudet

I stort sett alla ramavtalsleverantörer anser att produktutbudet i de nuvarande ramavtalen i stort uppfyller kundernas behov men att det finns produkter som borde tillföras, exempelvis bokningsterminaler för mötesrum.

Flera ramavtalsleverantörer ser gärna att kunderna i högre grad ställer krav på funktion i stället för att specificera tekniska krav eller efterfråga specifika varumärken och modeller. Dessa ramavtalsleverantörer anser vidare att kravställning på funktion öppnar för bättre anbud för tekniska lösningar med hög funktionalitet och kvalitet i förhållande till pris. I vissa fall har det förekommit att lösningar inte kunnat erbjudas kunderna på grund av snävt ställda (uteslutande) krav i avropsförfrågan.

De flesta ramavtalsleverantörerna tillhandahåller en eller flera molntjänster som tillhandahåller en så kallad bryggfunktion för videokonferenser och webbmöten och som stödjer kommunikation mellan olika användare och system.

Några ramavtalsleverantörer anser att handhållna kameror för stillbilder och handhållna videokameror med tillbehör är ett speciellt produktområde med ett återförsäljarled som ligger ”vid sidan av” övriga produktområden inom AV-produkter och att det dessutom är utmärkande ofta som det genomförs avrop av exempelvis någon eller några enstaka enkla varor till små belopp.

7.3.1.3 Avropsförfaranden

I stort sett alla leverantörer önskar förnyad konkurrensutsättning som avropsförfarande. De anser att förnyad konkurrensutsättning medför att kunderna kontinuerligt har möjligheter att dra nytta av de fördelar som förknippas med konkurrens på en väl fungerande marknad och att avropsförfarandet fungerar särskilt väl i branscher med snabb produktutveckling och fluktuerande valutor.

De nackdelar som anges är att förnyad konkurrensutsättning uppfattas som långsamt och administrativt betungande vid avrop som exempelvis endast omfattar någon eller några enstaka enkla varor till små belopp. Flera av de ramavtalsleverantörer som är i kategorin små företag (företag med färre än 50 anställda) önskar en enklare avropshantering vid dessa typer av avrop. De exempel på enklare avropsordning som ramavtalsleverantörerna föreslår är rangordnade avtal, särskild fördelningsnyckel eller att kunderna i högre grad skulle använda möjligheterna att avropa leveransavtal eller så kallad webb-shop.

Flera ramavtalsleverantörer anger också att kunderna i hög grad, upp till 80% av de avrop som genomförs, kravställer på ett visst varumärke, modell eller artikel. Några ramavtalsleverantörer framhåller att det ofta är motiverat i de fall avropen syftar till kompletteringar till en befintlig teknisk miljö och där införandet av ytterligare varumärken och modeller inte skulle stå i proportion till de kostnader som ett sådant införande skulle innebära för kunderna avseende användning och förvaltning.

7.3.1.4 Affärsmodeller

Vissa kunder önskar äga och ansvara för drift av viss utrustningen medan de för andra delar av utrustningen önskar servicenivåavtal, hyra eller leasing.

Viss utrustning kan ersättas genom att använda molntjänster och samtliga ramavtalsleverantörer anger att kunderna visar ett tydligt och ökande intresse för att avropa olika molntjänster där de är tillämpliga.

Flera ramavtalsleverantörer anger att det finns en ökande efterfrågan och intresse på marknaden för att skaffa AV- och videokonferensprodukter som en tjänst. Tjänsten innebär att kunden inte äger exempelvis hårdvara och betalar en återkommande månadskostnad som baseras på exempelvis volymen av installerad hårdvara. Några ramavtalsleverantörer anger att efterfrågan ökar inom offentlig förvaltning av tjänster som omfattar denna typ av servicenivåavtal för den utrustningen som behövs i kundens konferensrum. Denna typ av affärsmodeller efterfrågas allt mer och är vanligare hos kunder i näringslivet jämfört med kunder inom offentlig förvaltning.

Flera ramavtalsleverantörer anger att efterfrågan på leasing inte är särskilt stor. I princip samtliga ramavtalsleverantörer anger att de har möjlighet erbjuda det om det efterfrågas.

7.3.1.5 Leverantörskartläggning

Ramavtalsleverantörerna karaktäriseras av en blandning av några större till medelstora företag (där produktområdet oftast är en mindre del av den totala verksamheten) och mindre företag. De mindre företagen är nischade företag som är specialiserade på AV-produkter och/eller videokonferensprodukter.

Ramavtalsleverantörerna har ofta underleverantörer så att de kan leverera i samtliga geografiska områden och även leverera eller tillhandahålla viss kompetens.

Antalet potentiella ramavtalsleverantörer kan uppskattas till några tiotal företag totalt i landet per ramavtalsområde. Då är inte underleverantörer som exempelvis i första hand tillverkar hårdvara eller arbetar med logistik eller installation inräknade.

Några ramavtalsleverantörer anger att lokal närvaro har viss betydelse för kunderna, och då främst i storstadsområdena. De flesta anger att de täcker relativt stora geografiska områden med egna resurser och att de kompletterar med hjälp av underleverantörer så att de kan täcka hela landet.

Det finns även konsultföretag i branschen som främst agerar som rådgivare till kunder t.ex. vid projektering och upphandlingar. Några ramavtalsleverantörer har påtalat att det finns risker med konsulter som inte är oberoende. Dessa kan enligt ramavtalsleverantörerna medföra kostsamma lösningar i de fall konsulten får ekonomisk ersättning av exempelvis tillverkare som är basera på storleken på den totala leveransen.

Några ramavtalsleverantörer påtalar möjligheten att samtliga ramavtalsleverantörer anlitas i ett tidigt skede av projekt och att ramavtalsleverantörerna kan bidra med sin kompetens och skapa en bättre lösning baserat på kunskap om kundens förutsättningar och behov.

7.3.1.6 Trender

Förstudien har undersökt vilka utvecklingstrender som ramavtalsleverantörerna anser kan komma att påverka ramavtalsområdet kommande 1 – 5 år. Följande avsnitt återger i korthet vad ramavtalsleverantörerna lyft fram.

En tydlig trend är att utvecklingen går mot att köpa tjänster och använda molntjänster. En annan tydlig trend är att AV- och videokonferensprodukter går mer och mer ihop med it. AV-produkter blir i allt högre grad anslutna till kundernas nätverk. Det får bland annat till följd att kundernas it-ansvariga oftare blir involverade i ett allt tidigare skede i anskaffningsprocessen.

Sjunkande priser på bildskärmar innebär att avropen av dessa ökar. Det finns en tydligt ökad efterfrågan på bildskärmar och dessa ersätter alltmer projektorer. Avrop av interaktiva bildskärmar och projektorer blir även de allt vanligare.

Den tekniska utvecklingen innebär att trådlös överföring av bild och ljud alltmer ersätter det dominerande alternativet som är kablar. Denna utveckling anges även medföra minskade installationskostnader.

Anslutning av AV-utrustning till kundens nätverk, trådlös teknik som utnyttjar nätverk och en ökad användning av videokonferenser innebär ökad datatrafik i kundens nätverk. I många fall kan denna ökade belastning vara av betydande grad och medföra ökade krav på nätverkens prestanda och tillförlitlighet.



Kundernas personal, liksom tillfälliga besökare kommer i ökande grad att önska anslutning av sina egna (privata) terminaler mot organisationers AV- och videokonferensutrustning t ex för att kunna presentera sitt material och samarbeta med andra individer via applikationer som är anslutna till det lokala nätverket. Detta medför ett behov av nya tekniska lösningar för anslutningar som även följer de krav som finns inom informationssäkerhet (se vidare avsnitt Säkerhet).

Begreppet ”installationsfritt” nämns även av några ramavtalsleverantörer. ”Installationsfritt” beskrivs som att installationen av AV- eller videokonferensprodukter som används i ett mötes- eller konferensrum sker på ett förenklat sätt och att utrustningen i vissa fall även kan flyttas runt av användarna på ett enkelt sätt och med relativt begränsad arbetsinsats. Olika nya tekniska lösningar som stöder aktivitetsanpassat arbetssätt är något flera ramavtalsleverantörer lyfter fram som en trend.

Slutligen ser ramavtalsleverantörerna även att användarna kommer att förutsätta och utnyttja produkterna inom Digitala mötesrum och AV-produkter i en allt högre grad och även har höga förväntningar och krav på att tekniken finns på plats och fungerar som förväntat. Det kan i korthet beskrivas som arbetsplatser med en god tillgång på stora bildskärmar med webbkameror. Till dessa ska kunderna kunna ansluta trådlöst och snabbt till arbetsmöten och dela presentationer eller dokument med ett stort antal deltagare på andra platser och oavsett om de tillhör den egna eller andra organisationer. Allt ska ske med hög ljud- och bildkvalitet och till en rimlig kostnad.

8 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

8.1 Användbarhet och tillgänglighet

Statens inköpscentral ställer krav på användbarhet och tillgänglighet i de upphandlingar där detta är relevant. Användbarhet handlar om att den som använder ett verktyg av något slag ska kunna göra det som verktyget är avsett att göra. I den standard som definierar användbarhet och tillgänglighet (ISO 26 800) talar man om tillgänglighet till system som möjligheten att använda dessa av användargrupper med bredast möjliga spektrum av förmågor. Tillgänglighet tar alltså sikte på människors förmågor. En produkt eller tjänst ska kunna användas även av personer med nedsatta funktioner.

Användbarhet och tillgänglighet förutsätter varandra. En bra produkt för bred användning måste vara både användbar och tillgänglig. Det finns dock vissa skillnader. Användbarhet är situationsspecifik, och därmed bör den också ses som myndighetsspecifik. Även tillgänglighet kan vara beroende av användningssammanhanget, men i lägre grad.



Tillgänglighetskrav utgår från människors förmåga, medan krav på användbarhet snarare härrör från myndighetens verksamhet och miljö.

Det finns flera standarder, vägledningar och informativa dokument med krav på eller kriterier för tillgänglighet till bl.a. IT-produkter och IT-tjänster. EU-standardEN 301 549 behandlar tillgänglighetskrav inom IT. Motsvarande för användbarhet saknas beroende på att användbarhet är situationsberoende.

Kommande upphandling bör därför utreda hur användbarhet och tillgänglighet kan kravställas vid upphandling och avrop av AV-produkter och Digitala mötesrum i de delar detta är relevant. Vid detta arbete bör relevanta standarder som behandlar tillgänglighetskrav inom IT, beaktas.

8.2 E-handel och e-faktura

Regeringen har beslutat att samtliga statliga myndigheter från år 2014 ska kunna hantera sina beställningar av varor och tjänster elektroniskt. De främsta fördelarna med e-handel är att inköpsprocessen effektiviseras vilket bidrar till kostnadsbesparingar. Sedan 2008 hanterar samtliga statliga myndigheter sina fakturor elektroniskt och således är införande av e-handel en naturlig fortsättning.

Ekonomistyrningsverket (ESV) har tagit fram ett stödpaket för statliga myndigheter som befinner sig i införandefasen. Stödpaketet ska underlätta förändringsarbetet och bidra till lättare samordning mellan myndigheterna. För mer information, se esv.se/e-handel.

Single Face To Industry (SFTI), är ett samarbete mellan Kammarkollegiet, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och ESV. Målsättningen med SFTI är att underlätta e-handel inom offentlig sektor samt att ge rekommendationer inom området. För mer information, se sfti.se.

Ramavtalsområdet omfattar både standardprodukter och kundspecifika tjänster och förutsättningarna för tillämpning av e-handel varierar beroende på vad som ska avropas. Därför kan olika former av e-handel bli aktuella.

En viktig förutsättning för de standardprodukter som förstudien omfattar, är att dessa enkelt kan avropas. Ett sätt att möjliggöra enkla avrop är via någon form av webb-shop som ramavtalsleverantören tillhandahåller. Denna webb-shop måste kunna samverka med kundernas e-handelssystem.

Videolösningarna är däremot komplexa och kräver en viss paketering i standardtjänster för att kunna hanteras i e-handel.

Kommande upphandlingar bör överväga hur e-handel kan främjas.

9 Hållbarhet

9.1 Miljökrav

Förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter började gälla 2010-01-01. Med denna förordning får statliga myndigheter krav på sig att införa ett miljöledningssystem som ska följas upp kontinuerligt. Statens inköpscentral jobbar med att underlätta arbetet med miljöledningssystem genom att ställa miljökrav i upphandlingarna om det är möjligt och möjliggöra miljökrav i avropen.

Statens inköpscentral har länge arbetat med att ställa miljökrav på hårdvara såsom bärbara datorer, servrar, mobiltelefoner och skrivare. I upphandlingarna AV-produkter samt Digitala mötesrum ställdes konkreta krav på att anbudsgivaren skulle erbjuda produkter som uppfyllde krav på energianvändning samt erbjuda konsulter med kompetens om miljö och energieffektivitet.

Statens inköpscentral arbetar för en bättre miljö genom att stegvis se till att hela inköpsprocessen d.v.s. upphandlingen, förvaltningen, avropet, leveransen, faktureringen och betalningen sker på elektronisk väg i så stor utsträckning som möjligt. Detta bör återspeglas i kommande ramavtal.

9.2 Socialt ansvar

Det är viktigt att Statens inköpscentrals ramavtalsleverantörer tar socialt ansvar. Statens inköpscentral ställer därför sociala krav och kontraktsvillkor om det är relevant för upphandlingsföremålet. Krav och kontraktsvillkor följs också upp av Statens inköpscentral. Vad gäller tillverkning av hårdvara är detta i högsta grad relevant, då flera fall av dåliga arbetsförhållanden i fabriker har uppdagats.

Upphandlingen bör därför bl.a. säkerställa att de produkter som omfattas av ramavtalet producerats under förhållanden som är förenliga med ILO:s kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering och föreningsfrihet samt i enlighet med den arbetsrätt och arbetsmiljölagstiftning som gäller i tillverkningslandet.

Några av de risker som identifierats i ramavtalsområdet är förknippade med tillverkning i vissa länder i Asien samt förekomsten av s.k. konfliktmineraler.

CSR-kompassen, csr-kompassen.se, är ett hjälpmedel som stöttar i arbetet med att konkret ställa och följa upp sociala krav i leverantörskedjan. Verktygen i kompassen består av konkreta råd, mallar och goda exempel för hållbara inköp.

Kommande upphandlingar bör se över möjligheten till att ställa krav och kontraktsvillkor gällande socialt ansvar.

10 Säkerhet

MSBFS (2016:1) om föreskrifter och allmänna råd om statliga myndigheters informationssäkerhet trädde ikraft den 1 mars 2016. Statliga myndigheter har sedan 2008, genom både föreskrifter från Verva och MSB, krav på sig att arbeta systematiskt med informationssäkerhet och i detta utföra informationsklassning och riskanalyser, ta fram en informationssäkerhetspolicy och hantera identifierade risker. Statens inköpscentral jobbar med att underlätta arbetet med informationssäkerhet genom att ställa informationssäkerhetskrav i upphandlingarna om det är möjligt samt möjliggöra informationssäkerhetskrav i avropen.

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (1996:627) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvaret för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till rikets säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och landstingen ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

10.1 Säkerhetsskyddsavtal

Uppgifter som är säkerhetsskyddsklassificerade lyder under säkerhetsskyddslag (1996:627) och säkerhetsskyddsförordningen SFS 1996:633 som ger bestämmelser till säkerhetsskyddslagen samt vissa myndigheters föreskrifter t.ex. Försvarsmaktens föreskrifter om säkerhetsskydd FFS 2003:7.

Om kontrakt, som innebär att ramavtalsleverantör hanterar eller på något sätt har åtkomst till säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, ska kunna hanteras inom framtida ramavtal för AV-produkter och Digitala mötesrum måste säkerhetsskyddsavtal kunna tecknas med ramavtalsleverantörerna. Ett säkerhetsskyddsavtal innebär både förberedelser, avtalstecknande och uppföljning. Det innebär också att leverantörer bland annat ska ha vidtagit en rad säkerhetsåtgärder, ha en säkerhetsansvarig person och ha rutiner för kontroll att säkerhetsskyddsavtalet efterlevs. Det måste därför tydligt framgå av kommande upphandlingar att säkerhetsskyddsavtal kan komma att behöva tecknas.

Det är projektgruppens bedömning att det inte kommer vara särskilt vanligt att kontrakt kräver säkerhetsskyddsavtal inom detta ramavtal, men det är ändå önskvärt att även

kunder med säkerhetsskyddade uppgifter och samhällskritiska funktioner kan använda ramavtalet.

Till ramavtalen Programvaror och tjänster, Datacenter och Telefoniprodukter m.fl. har Statens inköpscentral tagit fram ett utkast till säkerhetsskyddsavtal och har i dessa ramavtal möjliggjort säkerhetsskyddade avrop. Detta upplägg rekommenderas för en kommande upphandling av AV-produkter och Digitala mötesrum.

10.2 Personuppgiftsbehandling

Reglering av personuppgiftsbehandling behövs då tjänsteleveranser som inkluderar personuppgiftsbehandling kan förekomma. I kommande ramavtal behöver då avtalsvillkoren anpassas för att hantera frågan samt att en mall för personuppgiftsbiträdesavtal bör ingå i upphandlingen. Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal finns i de nuvarande ramavtalen för Programvaror och tjänster, Datacenter och Telefoniprodukter m.fl. Detta utkast till avtal torde vara enkelt att tillämpa även i ramavtal för av AV-produkter och Digitala mötesrum.

Under kommande ramavtals löptid kommer den nya dataskyddsförordningen att träda i kraft. Kommande ramavtal för AV-produkter och Digitala mötesrum behöver möjliggöra personuppgiftsbehandling både med befintlig lagstiftning och den kommande förordningen.

10.3 Specifika frågor inom informationssäkerhet som uppmärksammats av referensgruppen och ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörerna menar att kraven på produkternas säkerhet är desamma som ställs på övrig it-miljö. Ramavtalsleverantörer anser att de videokonferenssystem de erbjuder är säkra i de fall kommunikationen är krypterad.

Flera ramavtalsleverantörer och medlemmar i referensgruppen anser att den tekniska utvecklingen av videokonferenssystem medför nya krav på kundernas befintliga nätverk och it-miljöer. Här finns flera frågor att beakta.

Datatrafiken från videokonferenssystemen behöver hanteras i brandväggar och belastningen på nätverken ökar med den ökande datatrafiken. Trådlös teknik medför även krav på säkerhet såväl som prestanda i trådlösa nätverk.

Enligt referensgruppen finns ett ökande behov av att spela in och lagra möten. Därmed uppkommer frågor om lämpliga lagringslösningar och lagringstider. Kunder behöver vara särskilt uppmärksamma för dessa och andra frågor inom informationssäkerhet vid avrop av moln- och funktionstjänster.

Externa gäster såväl som anställda önskar använda sina egna terminaler då de deltar och önskar presentera under möten. Det medför att de önskar koppla upp sig till organisationens bildskärmar, nätverk och videokonferenser.



Generellt är majoriteten av ramavtalsleverantörerna medvetna om kundernas säkerhetskrav men det kan inte uteslutas att det finns leverantörer och lösningar på marknaden som inte uppfyller behovet av informationssäkerhet.

11 Elektroniska anbud

Statens inköpscentral använder sig av elektronisk upphandling och systemet TendSign för hantering upphandlingar, ansökan, förfrågningsunderlag, anbud och avtal. En eventuell kommande upphandling inom ramavtalsområdet kommer att genomföras i TendSign. Avtal kommer att signeras elektroniskt.

12 Utvecklingsbehov i kommande upphandling

12.1 Ramavtalsområdenas indelning i kommande ramavtal

Projektgruppen har utvärderat en eventuell hopslagning av nuvarande ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum till ett ramavtal i en kommande upphandling.

Ramavtalsförvaltningen på Statens inköpscentral har framfört att de produkter och tjänster som avropas inom Digitala mötesrum är avsedda för att stödja videokonferensmöten i mötes-, grupp- eller konferensrum. En stor andel av denna utrustning används även i lokala möten (exempelvis skärmar, projektorer, ljudutrustning). Det innebär bland annat att flera av produkterna överlappar båda ramavtalsområdena funktionsmässigt. Det finns även kunder som framfört till ramavtalsförvaltningen att den nuvarande uppdelningen i AV-produkter respektive Digitala mötesrum medför osäkerhet om vilket av avtalen som ska användas vid avrop.

Majoriteten av avropande myndigheter som besvarade förstudiens enkät uppgav att det är lämpligt att slå ihop ramavtalen. Några anger att den nuvarande uppdelningen i AV-produkter respektive Digitala mötesrum medför osäkerhet om vilket av avtalen som ska användas vid avrop.

Ovanstående bekräftas även i den enkätundersökning som genomförts inom Statens inköpscentrals översyn av ramavtalen inom tele- och datakom. Frågan följdes även upp under referensgruppsmöten med avropande myndigheter där man var eniga att områdena bör slås ihop i en kommande upphandling.

Majoriteten som besvarade leverantörsenkäten uppgav att de tycker det är lämpligt att slå ihop ramavtalsområdena till ett gemensamt ramavtalsområde. Frågan följdes även upp vid leverantörsträffarna och även då framhöll samtliga ramavtalsleverantörer, förutom någon enstaka, att det är lämpligt att slå ihop AV-produkter och Digitala mötesrum till ett ramavtal i en kommande upphandling.

Projektgruppen rekommenderar att föra samman ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum till ett ramavtal i en kommande upphandling.

12.2 Avropsförfarande och enkel anskaffning

Projektgruppen har kartlagt kundernas och leverantörers önskemål avseende avropsförfarande.

Majoriteten av avropande myndigheter som besvarade förstudiens enkät anser att förnyad konkurrensutsättning är ett lämpligt förfarande och framför allt vid större avrop.

Några svarande anser att det är svårt att genomföra vissa avrop med förfarandet förnyad konkurrensutsättning och de efterlyser möjlighet att avropa rangordnat vid avrop till mindre belopp.

Flera av de myndigheter som valt att göra avsteg från de statliga ramavtalen har som skäl angett att de anser att avropsförfarandet är komplicerat.

Deltagarna i referensgruppen är i stora delar nöjda med nuvarande ramavtal och avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning. En nackdel som lyfts fram är främst att förnyad konkurrensutsättning lämpar sig dåligt som avropsförfarande vid små avrop av exempelvis enstaka varor

Majoriteten som besvarade leverantörsenkäten uppgav att de i allt väsentligt är nöjda med nuvarande ramavtal och avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning. Frågan följdes även upp under leverantörsträffarna och även då framhöll flera ramavtalsleverantörer att förnyad konkurrensutsättning uppfattas som långsamt och administrativt betungande vid avrop som exempelvis endast omfattar någon eller några enstaka enkla varor till små belopp. Flera av de ramavtalsleverantörer som är i kategorin små företag (företag med färre än 50 anställda) önskar en enklare avropshandling vid dessa typer av avrop. De exempel på enklare avropsordning som ramavtalsleverantörerna föreslår är rangordnade avtal, särskild fördelningsnyckel eller att kunderna i högre grad skulle använda möjligheterna att avropa leveransavtal eller så kallad webb-shop.

Projektgruppen rekommenderar att avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning är den huvudsakliga inriktningen i en kommande upphandling men att även andra avropsförfaranden kan övervägas.

12.3 Produktutbud

Projektgruppen har kartlagt behovet av ett förändrat produktutbud inför en kommande upphandling.

Det har i förstudien inte framkommit några behov att minska omfattningen av de produkter som omfattas i AV-produkter och Digitala mötesrum. Det finns dock behov av att ett antal ytterligare produkter omfattas i en kommande upphandling. Dessa produkter finns redovisade nedan tillsammans med andra efterfrågade varor och tjänster som omfattas av de gällande ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum.

Avropande myndigheter som besvarade förstudiens enkät uppgav att de önskar avropa följande produkter i ett kommande ramavtal: konsultstöd för projektering och kravställning, talarpulpeter, styrutrustning för ljud och ljus, redigeringsutrustning för video och audio, högkvalitativ trådlös anslutning, hörselslingor, diktafoner, mörkläggningsgardiner, tv-spel, elektroniska system och bokningstavlor för lokaler samt produktnära tjänster såsom installation, konfiguration, test och utbildning.

Referensgruppen uppgav att de önskar avropa följande produkter i ett kommande ramavtal:

- Produkter som stödjer utvecklingen att hanteringen av bild och ljud i allt ökande utsträckning integreras med verksamhetens nätverk för datakommunikation. Några exempel på aktuella produkter som anges är splitters, ljud- och bildswitchar, decoders, encoders, streamingencoders.
- Olika typer av interaktiva projektorer, bildskärmar, whiteboardtavlor för interaktiva projektorer, belysning för videoproduktion, ”greenscreen-teknik” och ”click to share”-lösningar, AV-inredning, bildväggar (stora ytor som skapas med LED-element eller projektorer) samt videokonferensbryggor.
- Kvalificerad kompetens och tjänster inom utbildning, projektering och rådgivning om genomförande strategier, exempelvis organisatoriska frågor, vid införande av s.k. resfria möten.

Det finns även kunder som framfört till ramavtalsförvaltningen på statens inköpscentral att kommuner har behov av att avropa stora skärmar eller skärmväggar till väggar, husfasader, arenor och informationstavlor.

En genomgång av de avsteg som genomförts inom Digitala mötesrum ger vid handen att vissa myndigheter har behov av att avropa så kallad totalentreprenad. Totalentreprenad inom Digitala mötesrum beskrivs som att en aktör har det sammanhållna ansvaret för helheten vilket torde innefatta ansvaret för byggnadsteknisk projektering och entreprenad,

teknisk utformning och leverans av videokonferenslösning tillsammans med viss tillhörande inredning.

Projektgruppen rekommenderar att kundernas behov av ovanstående varor och tjänster beaktas i en kommande upphandling.

Det är dock rimligt att i en kommande upphandling även ta hänsyn till att vissa av de efterfrågade avropsmöjligheterna kan medföra en ökad komplexitet i ramavtalen. Exempelvis bör den ökade komplexiteten som följer av att stödja avrop av totalentreprenad bedömas baserat på den övergripande målsättningen att effektivisera upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

12.4 Allmänna villkor och särskilda villkor

Projektgruppen har utvärderat möjligheten att tillämpa en enhetlig modell för allmänna villkor och använda den modell som används inom ramavtalen för Programvaror och tjänster, Telefoniprodukter samt i den pågående upphandlingen av Datacenter. Dessa ramavtal har allmänna villkor samt flera avtalsbilagor (särskilda villkor) och de avropade kontrakten inbegriper allmänna villkor samt relevanta särskilda villkor beroende på kontrakts innehåll.

Ramavtalsförvaltningen på Statens inköpscentral har framfört att fördelarna med en enhetlig modell är att det leder till att avrop kan ske på ett enhetligt arbetssätt inom flera ramavtalsområden vilket ökar effektivitet och kvalitet hos de berörda inom ramavtalsförvaltningen på Statens inköpscentral, flertalet kunder och vissa ramavtalsleverantörer. Ramavtalsförvaltningen har även framfört att det finns ett behov av att se över vissa delar av dokumentet Kravkatalog, vilket använts i tidigare ramavtal.

Projektgruppen rekommenderar att en kommande upphandling beaktar möjligheten att använda samma modell för allmänna och särskilda villkor som används i ramavtalen för Programvaror och tjänster, Telefoniprodukter och kommande ramavtalen för Datacenter och att se över vissa delar av dokumenten Kravkatalog vilka ingår i dessa upphandlingar.

13 Rekommendation och avgränsningar

13.1 Projektgruppens rekommendationer

Projektgruppen rekommenderar att:

En upphandling genomförs som omfattar ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum då kunderna använder de befintliga ramavtalen i hög utsträckning och även angivit att de har ett tydligt framtida behov av de produkter som omfattas i ramavtalen.

Ramavtalen AV-produkter och Digitala mötesrum förs samman till ett rikstäckande ramavtal i en kommande upphandling. Projektgruppen föreslår att kommande ramavtal bör benämnas AV och videokonferens – hårdvara, programvara och tjänster.

Avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning är den huvudsakliga inriktningen i en kommande upphandling men att även andra avropsförfaranden kan övervägas..

Kundernas behov av varor och tjänster som redovisas i avsnitt 12.3 Produktutbud beaktas i en kommande upphandling.

En kommande upphandling beaktar möjligheten att använda samma modell för allmänna och särskilda villkor som används i ramavtalen för Programvaror och tjänster, Telefoniprodukter och kommande ramavtalen för Datacenter och att se över vissa delar av dokumenten Kravkatalog vilka ingår i dessa upphandlingar.

Utöver dessa rekommendationer poängterar projektgruppen vikten av att i kommande ramavtal beakta i förstudien identifierade trender, teknikutveckling, marknadsutveckling, juridiska aspekter samt andra faktorer som förstudien framhåller som viktiga.

13.2 Avgränsningar

Kunden kan välja att avropa enligt följande:

- Avrop av produkter för eget ägande med eller utan konsulttjänster.
- Avrop av molntjänst eller kundunik tjänst.
- Kunden kan även kombinera sätten och dela upp avrop. Tidpunkten för utförandet av tjänst kan vara skild från köp av varor och det är tillåtet att avropa tjänst för varor som kunden anskaffat tidigare.

Inredning som är anpassad för utrustning inom ramavtalsområdet bör kunna avropas inom ramavtalet AV- och videokonferensprodukter. Det innefattar exempelvis inredning för mötes- och konferensrum såsom mörkläggningsgardiner, sken- och listsystem, projektdukar, tavlor och anpassade möbler. Konsulttjänster som exempelvis installation, konfiguration, migrering, projektledning, systemadministration, systemutveckling, test samt utbildning skall ingå i ramavtalet liksom tjänster såsom montage, kabeldragning och håltagning.

I de fall liknande produkter kan avropas från ett annat ramavtal, ska det ramavtal användas som motsvarar det väsentligaste syftet med anskaffningen. Det gäller exempelvis följande fall:

- Inom ramavtalet Telefoniprodukter finns möjligheten att köpa s.k. Unified Communication med tillhörande tjänster som exempelvis driftsättning, installation, integration och utbildning.
- Inom ramavtalet Kommunikation som tjänst finns möjlighet att köpa viss funktionalitet inom videokonferenser som en tjänst, antingen som specifik leverans eller som en del av en större kommunikationslösning.
- Inom ramavtalen Telefoniprodukter och Programvaror och tjänster finns möjlighet att avropa så kallade samarbetsverktyg som t.ex. har funktionalitet inom telefoni, instant messaging, videomöten och samarbeten i dokument.
- Inom ramavtalet IT-utbildning finns möjlighet att avropa generella utbildningar inom IT.

14 Källförteckning

14.1 Möten

Deltagare i möten med referensgruppen:

Stockholms Universitet, Högskolan i Skövde, KTH, Lidingö Stad, Naturvårdsverket, Pensionsmyndigheten, Specialpedagogiska skolmyndigheten, Kammarkollegiet (Statens inköpscentral)

Deltagare i möten med leverantörer:

Atea Sverige AB, AudicomPendax AB, AB AV-rådgivaren, AV-Syd AB, DAV Partner AB, IBM Svenska AB, Kramer Electronics Sweden, Office IT-Partner Sverige AB, Ricoh Sverige AB, SV Visual Communication AB, STV Svenska Tele & Video Konsult AB, Aktiebolaget Tabula

14.2 Referenslitteratur och andra källor

Förstudie Komet, dat 2011-05-30, Kammarkollegiet, Diarienummer 93-66-10

Flertal rapporter och beskrivningar om utvecklingen, Gartner.

Resfria möten mellan myndigheter och övriga samhället – Problembeskrivning och åtgärdsförslag, april 2013, Tekniknätverket inom REMM, Trafikverket.

Bäst i världen på resfri samverkan!? Resfria möten i myndigheter – REMM, Februari 2015, Trafikverket.

Studie av utvecklingstrender - Inriktning på abonnentväxlar/telefoni, oktober 2015, A-focus.

Utvärdering av enkät: Inventering av teknik för resfria möten i svenska myndigheter – 2015, november 2015, Tekniknätverket inom REMM, Trafikverket.

Översyn av ramavtal inom Telekom och datakom, dat 2016-09-09, Kammarkollegiet, Diarienummer 96-4-2016.

Statens inköpscentrals befintliga ramavtal:

AV-produkter (2013-02-26 – 2017-02-28)

Digitala mötesrum (2014-06-13 – 2018-06-30)

Upphandlingar:

SKL Kommentus Inköpscentral, AV-produkter 2010, publicerad 2014-08-29

Landstinget Dalarna, AV-utrustning, publicerad 2016-03-04

Mediapoolen, Västra Götaland AB, AV-produkter, publicerad 2015-03-02

Stockholms Stad, Serviceförvaltningen, AV-utrustning 2014, publicerad 2014-11-03

Telge Inköp AB, TI 2015-1032, publicerad 2015-04-02