

Förstudie om Klienter,
Klienter och mobiltelefon-
lösningar samt Cirkulär
hårdvara





1 Sammanfattning

Projektet har kartlagt behov och marknad gällande ramavtalen för Klienter samt Klient och mobiltelefonlösningar. Projektgruppen rekommenderar att området upphandlas på nytt.

I dagsläget går det att avropa klienter från två ramavtal dels Klient, dels Klient och mobiltelefonlösningar. Projektgruppen har funnit att det är viktigt att mobiltelefoner finns i ett eget ramavtalsområde så specialistkompetens inom området kan avropas för att säkerställa att högsta möjliga kompetens når ut till kunderna. Det är även viktigt att surfplattor kan levereras av mobiltelefonleverantörer.

Det bör fortsättningsvis vara två ramavtal för detta område, dock bör man överväga att dela in området på annat sätt. Produktutbudet via den särskilda fördelningsnyckeln bör ses över och även anpassas till kommande indelning.

Projektgruppen ser ingen förändring gällande omsättning. Efterfrågan kommer sannolikt vara lika stor som föregående ramavtalsperiod.

Projektgruppen har även kartlagt behovet av ett eget ramavtal för cirkulär hårdvara. Med cirkulär hårdvara menas i detta fall it-produkter som återanvänds på nytt. Projektet har kommit fram till att cirkulär hårdvara fortsatt kan ingå som en del i befintliga ramavtal. I så fall bör befintligt ramavtal för Klienter anpassas och tydliggöras så att återanvändning av it-hårdvara kan göras i större utsträckning via Kammarkollegiets befintliga ramavtal.

Förbättringsområden inom cirkulär hårdvara kan vara:

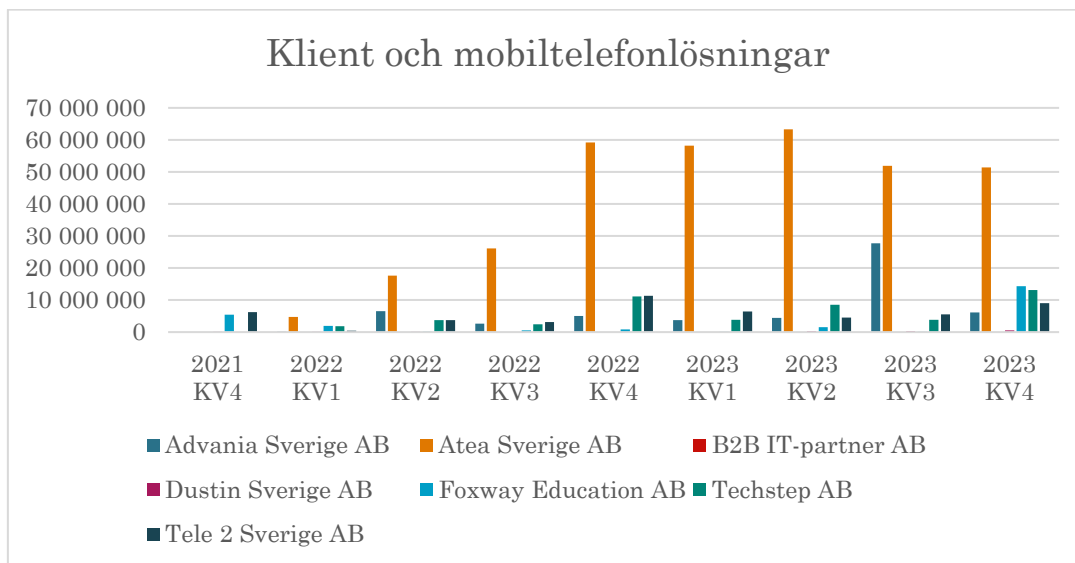
- Fler villkor kring återtag av utrustning och spårbarhet så att hårdvaran inte hamnar utanför det hållbara kretsloppet.
- Villkor och prissättning vid återköp.
- Ökad synlighet av tjänster som exempelvis reallokering.
- Ökad synlighet av att det går att köpa redan använd hårdvara.
- Ytterligare krav och villkor vid köp av redan använd hårdvara.
- Att synliggöra och uppdatera villkor kring hyra och leasing, eftersom dessa finansiella upplägg i större utsträckning genererar återtag av hårdvara jämfört med när kunden själv äger hårdvaran.



2 Omsättning på ramavtalet

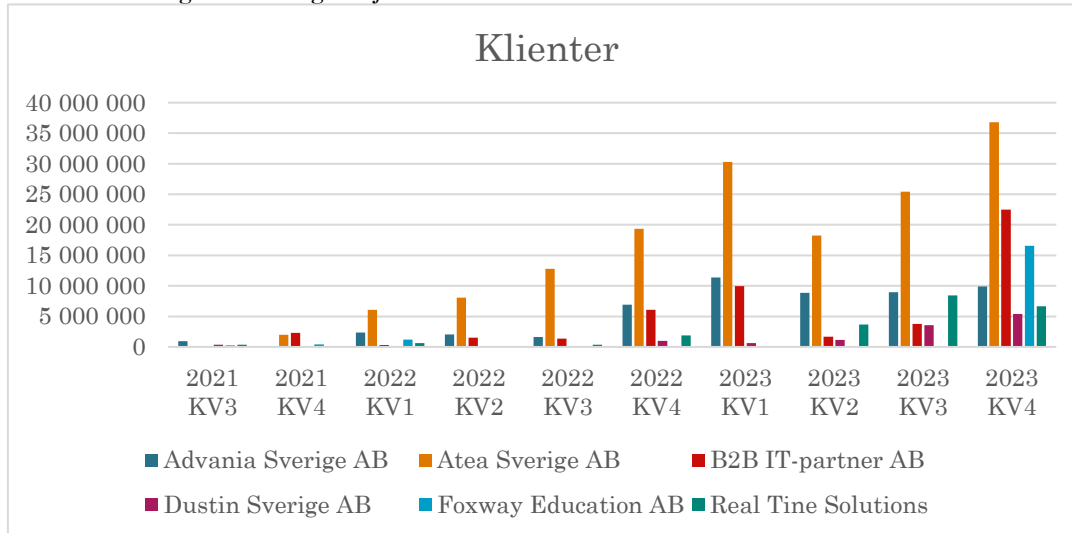
Nedan redovisas omsättning från det att ramavtalsområdet började gälla till och med helåret 2023.

Ramavtalen Klient och mobiltelefonlösningar har totalt hittills omsatt cirka 514 miljoner. Fördelat per leverantör ser omsättningen ut enligt följande:





Ramavtalen Klienter har totalt hittills omsatt cirka 315 miljoner. Fördelat per leverantör ser omsättningen ut enligt följande:



3 Offentlig sektors behov

En enkät gick ut till 514 avropsberättigade myndigheter, kommuner och regioner. Enkäten besvarades av 131 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 25,5 procent. De myndigheter som i enkäten, via avropa.se eller på annat sätt anmält intresse att medverka i referensgruppen bjöds in till ett möte på Kammarkollegiet för att dela med sig av sina erfarenheter av ramavtalet på ett fördjupat plan.

Sammanfattning av myndighetsenkät

- Slutsatsen av svaren i enkäten är att kunderna i högre utsträckning vill kunna precisera krav utifrån det egna behovet i en förnyad konkurrensutsättning än att beställa specificerade produkter i en särskild fördelningsnyckel.
- En stor majoritet vill äga sin utrustning själva och inte hyra.
- Behovet av bärbara datorer ser ut att vara på samma nivå som tidigare.
- Det är viktigt med en bra garanti och även viktigt med en bra servicenivå.
- Det är viktigt med lång livslängd på produkterna.
- Det är inte viktigt att kunna köpa avancerade datorer.
- Kunderna köper inte in begagnad utrustning i någon större utsträckning.



Sammanfattning av referensgruppsmöte

- Referensgruppen anser att det spelar mindre roll om det är ett eget ramavtal för datorer eller om datorer är sammanslaget med mobiltelefoner. Vissa köper datorer och mobiltelefoner i samma avrop. Referensgruppen anser också att det är viktigt att surfplattor levereras av mobiltelefonleverantörer.
- Oavsett om anskaffningen avser ny utrustning eller redan använd utrustning är behovet av produkter och tjänster detsamma samt även köpmönstret.
- Det är få som köper begagnade datorer och mobiltelefoner men det är flera som lämnar sina datorer till återanvändning, antingen inom den egna organisationen eller så säljer de sin hårdvara.
- Om man synliggör möjligheten till att köpa datorer som tjänst mer så kanske det kan bli fler avrop som tjänst.
- Säkerhet är en viktig aspekt när det kommer till att köpa använd utrustning och även när man säljer egen utrustning exempel är radering av data och transporter viktigt.
- Om det är rätt produkter i den särskilda fördelningsnyckeln så kan kanske fler avrop göras via den.
- Att ha en leverantör är bättre för den administrativa kostnaden. Det innebär att man vill kunna köpa både begagnade och nya på samma ramavtal och att man vill också kunna köpa större inköp via ett större ramavtal.

4 Marknadsundersökning

Samtliga leverantörer som projektet träffade fick ett antal frågor i förväg som sedan hanterades på mötet med respektive leverantör.

Sammanfattning av leverantörsmöten

- Det finns vissa delar som kan behöva justeras, bland annat de finansiella villkoren, leveransvillkor samt utbudet och varianter av fördelningsnyckelns produkter. Det finns önskemål om att se över leveransvillkoren så att de passar ihop med dagens leveransläge.
- Leverantörerna ser gärna att kunderna köper produkter som tjänst för att produkterna oftare då kommer tillbaka till leverantören för att tas tillvara för rekonditionering och återförsäljning.
- En metod som är ganska populär bland kunder är att låta rekonditionera sina egna produkter, för att sedan placera ut dem igen i den egna organisationen.
- I övrigt behövs inga större förändringar genomföras förutom att göra anpassningar för cirkulär hårdvara.



Omvärldsanalys

Ett område som är på tillväxt inom it-området är möjligheten att köpa renoverad begagnad utrustning. Att verka för en mer hållbar användning av it-produkter har fler incitament. Ett är att det är mer ekonomiskt fördelaktigt om kunden kan behålla sin utrustning längre. Ett annat är att vi inte slösar på miljöresurser i lika stor utsträckning. Det är viktigt att det är seriösa företag med spårbarhet i försäljningen.

Då en miljöriktig hantering av begagnade IT-produkter kräver resurser finns det incitament till illegal export av uttjänt elektronik. Det föreligger även säkerhetsrisker om enheter skickas till låginkomstländer för radering. Leverantörer arbetar på olika sätt för att minska riskerna, exempelvis med hjälp av streckkoder för att öka spårbarheten, samt antagningsprocesser för att välja seriösa kunder.

Gällande området i övrigt finns inga större förändringar mot tidigare upphandling. Självklart finns det hela tiden en löpande teknikutveckling.

5 Hållbarhet

Hållbarhetsaspekter

Leveranskedjan för IT-produkter är lång och komplex med en stor mängd underleverantörer involverade från utvinning av råmaterial i gruvor till komponenttillverkning och den slutliga sammansättningen i fabriker. Spårbarheten är låg och risken för allvarlig negativ påverkan på människan och miljön är stor. Även begagnade IT-produkter innebär hållbarhetsrisker om det inte sköts på ett ansvarsfullt sätt.

Miljökrav

Framsteg har gjorts avseende energieffektivitet och nu är branschen enig om att den största miljöpåverkan sker vid tillverkningen. Därför är det viktigt med insatser som förlänger livslängden. Affärsmodeller som exempelvis vara som tjänst, ger leverantören incitament att förlänga livslängden och öka nyttjandegraden för produkten. Leasing är dock inte cirkulärt per definition och vissa krav måste ändå ställas, såsom en förlängd garanti, tillgång till reservdelar och att produkterna går att reparera. Samma krav kan ställas vid köp av IT-produkter. Enligt branschen kommer produkterna från professionella segment ha tre livscyklar inom kort. Att utgå från behov och funktioner och efterfråga att elektroniken ska fungera som nytt, i stället för att den ska vara fabriksny bidrar till en cirkulär ekonomi. Inom ett par år kommer EU:s förordning om ekodesign tvinga fram design som förlänger produkters livslängd samt ökar spårbarheten via så kallade produktpass.



För att IT-hårdvaror ska kunna bli cirkulära måste krav ställas även på ny utrustning. Tekniska specifikationer som gynnar cirkulär IT finns att hämta hos Upphandlingsmyndigheten. Marknaden avråder dock från att ställa strikta miljökrav på komponenter som används vid rekonditionering av hårdvara eftersom reservdelarna plockas från gammal utrustning.

Sociala krav och arbetsrättsliga villkor

I den delen av IT-branschen som avser tjänster som utförs i Sverige är risken för oskäligen arbetsvillkor mycket låg. Arbete utförs av kvalificerad personal som är högt efterfrågad och måste erbjudas goda villkor för att rekryteras och behållas. Kammarkollegiet anser därmed inte att det är behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor inom denna del. I den delen av tjänsten som avser återtag, återbruk och återvinning kan bedömningen vara en annan.

När det gäller tillverkning av IT-produkter är risken stor att arbetstagares rättigheter inte respekteras. Det bedöms därför vara både lämpligt och viktigt att ställa särskilda villkor i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. I förra upphandlingen av Klient- och mobiltelefonlösningar ställdes krav på att varumärkesägare skulle skriva på ett hållbarhetsintyg. Detta följdes upp under 2023 med goda resultat.

6 Informationssäkerhet

En upphandling inom området för datorer, surfplattor och mobiltelefoner med tillhörande tillbehör och tjänster ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav och hantera sin information på ett säkerhetsmässigt lämpligt sätt.

Krav och villkor gällande radering av data är ett område som kommande upphandling bör lägga fokus på. Det är mycket viktigt att information som finns på lagringsmedia verkligen raderas när produkten ska återanvändas. Det är även viktigt att hantering och transporter av hårdvara som ska återanvändas säkras så att obehöriga inte får tillgång till hårdvaran, eftersom det fortfarande kan finnas känslig information på den.

Det finns även en omvänd risk i att få en dator där inte all information är borta och som exempelvis innehåller olaglig information. Vilket innebär att man som köpare av begagnad utrustning vill kunna säkerställa att det inte finns någon information på hårdvaran som tidigare ägare har lämnat kvar.

Det bästa sättet att skydda sig mot att information läcks är att förstöra lagringsmediet, men det innebär resursslöseri eftersom det bästa valet ur ett hållbart perspektiv är att



återbruka och inte köpa nytt. I det fallet står säkerhet mot hållbarhet och det är den som ska sälja utrustningen vidare som måste utvärdera och göra valet.

7 Utvecklingsområden och förändringsbehov

- Projektgruppen ser att det skulle vara möjligt att förändra vissa delar gällande uppdelningen av de två ramavtalsområdena men att det fortsatt kan vara två områden. Projektgruppen rekommenderar att man inte har flera särskilda fördelningsnycklar för samma slags produkter. Oavsett struktur är det viktigt att tänka på att möjligheten till helhetsavrop tas omhand. Det är också en fördel om surfplattor kan levereras av leverantörer med stark koppling till mobiltelefoner.
- Projektgruppen ser att behovet att avropa cirkulär hårdvara kan tas omhand inom ramen för befintliga ramavtal. Ett område för utveckling är just återanvändning av it-produkter. Som tidigare beskrivits i rapporten behöver då en kommande upphandling utvecklas med villkor för hantering av cirkulär hårdvara.
- Vidare behöver de finansiella villkoren förbättras och förtydligas. Det kan vara lämpligt att använda de villkor som togs fram i senaste upphandlingarna för IT-drift.
- Det kan även vara bra att se över leveransvillkoren till dagens förhållanden för leveranstid.
- En kommande upphandling bör synliggöra mer möjligheten till avrop av klient som tjänst och mobiltelefon som tjänst.
- Upphandlingen behöver se över produktutbudet i den särskilda fördelningsnyckeln och minska antalet produkter samt se över specifikationsgraden så att den inte hindrar utbyte av produkter när dessa utgår på marknaden.