

# Förstudierapport Klienter och Mobiltelefoner

23.2-1840-19



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

1 Sammanfattning .....	3
2 Inledning .....	4
3 Föregående upphandling .....	6
4 Nuvarande ramavtal .....	8
5 Offentlig sektors behov.....	11
6 Marknadsundersökning .....	17
7 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	25
8 Hållbarhet .....	28
9 Säkerhet och SUA .....	32
10 Dataskyddsförordningen.....	33
11 E-handel .....	34
12 Analys och rekommendationer.....	35
13 Källförteckning.....	38

# 1 Sammanfattning

Denna förstudie har omfattat de nuvarande statliga ramavtalen för Klienter och Mobiltelefoner. I samband med förstudien har två enkätundersökningar genomförts, en riktad till myndigheter, kommuner och regioner och en till leverantörer inom området. Syftet med enkäterna var att undersöka utveckling, behov och önskemål kring produkter och tjänster inom området. Vidare var syftet att erbjuda en möjlighet att inkomma med synpunkter och erfarenheter gällande befintliga ramavtal samt ge synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling. Som ett komplement till detta har även ett antal möten genomförts. Enkäten som gick till offentlig sektor visar bland annat att över 60 % ser ett behov av ramavtal inom området. Ramavtalen för Klienter och Mobiltelefoner omsätter i dagsläget tillsammans över 700 miljoner SEK per år och enligt den information som inkommit från myndigheter, kommuner och regioner är en potentiell volym på ramavtalen ca. 1 miljard per år.

De flesta intressenter är överens om att efterfrågan att köpa klienter och mobiltelefoner som tjänst kommer att öka då kunden inte vill äga sin IT-utrustning utan ha en finansierad lösning där leverantören istället äger den. Gällande marknadsutvecklingen i övrigt har priserna på produkter ökat bl.a. beroende på valutakuser (främst stark USD) och leverantörerna bedömer att trenden kommer att fortsätta under den närmsta tiden.

Gällande hållbarhet finns det stora miljömässiga och sociala risker i utvinningen av råvaror och i själva tillverkningen av produkter inom området. Leverantörskedjan är komplex med produktion över stora delar av värden och med en mängd underleverantörer. Råmaterialet kommer ofta från gruvor i Afrika och Sydamerika och en stor del av tillverkningen sker i länder i Asien. Samtliga intressenter är överens att kravställning inom miljö och hållbarhet är mycket viktigt men det är svårt att ställa krav på rätt nivå och kunder har ett behov av ett ökat stöd från Kammarkollegiet.

Under förstudiearbetet har det tydligt framkommit att avrop med förnyad konkurrensutsättning ofta är tidskrävande och komplicerat, speciellt för små myndigheter. En kommande upphandling bör ta hänsyn till detta och omfatta någon form av rangordning i kombination med förnyad konkurrensutsättning.

Den nuvarande regionindelningen på ramavtalet för Klienter upplevs inte ha gett önskat resultat och leverantörer inom området kan leverera till hela Sverige. Det har vidare framkommit att vissa kunder önskar paketera sitt avrop som en helhetslösning omfattande både klienter och mobiltelefoner. En regionindelning bör inte göras igen utan en ny indelning bör istället skapas i form av tre separata upphandlingar eller anbudsområden, ett för avrop av klienter, ett för avrop av mobiltelefoner och/eller surfplattor samt ett för helhetsleveranser med både klienter och mobiltelefoner.

Förstudierapporten är framtagen av: Sara Wedholm



## 2 Inledning

### 2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar ramavtalen för Klienter och Mobiltelefoner.

Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att myndigheten har som uppdrag att ingå ramavtal för produkter 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 produkter och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

### 2.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa hur en eventuellt kommande upphandling kan genomföras och därmed ge underlag till såväl upphandlingsstrategin som kommande upphandlingsdokument. I sammanhanget ska särskilt beaktas att ramavtalen ska vara lätta att avropa från, i vilken uträkning det kommer krävas stöd från ramavtalsförvaltningen samt eventuellt samspel med leverantörsmarknaden gällande förändringar i upplägg, kravställning etc.

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 avropande organisationers och leverantörers synpunkter på de nuvarande ramavtalen samt förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av offentlig sektors 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 kommuner, regioner och andra offentligt styrda organisationer som har lämnat bekräftelse.

## 2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig i första hand till följande målgrupper:

- Berörda personer inom Kammarkollegiet.
- Beställare, upphandlare, inköpare och övriga anställda eller verksamma i statliga myndigheter som använder våra ramavtal, samt dem som inte gör det idag.
- Kommuner, regioner och andra upphandlande myndigheter (IT och telekom-avtal).
- Leverantörer, nuvarande och potentiella ramavtalsleverantörer till Kammarkollegiet.

## 2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Kammarkollegiets projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- Initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv.
- Detaljerad planering, dvs. 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 enkäter har skickats ut till myndigheter, kommuner och regioner samt till leverantörer, innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp deltagit i förstudien genom att bidra med värdefull information och synpunkter på rekommendationerna.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer och andra aktörer på marknaden för att få in synpunkter på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling.

Det har gjorts en samlad bedömning av all information som inkommit i förstudien för att på så sätt undersöka hur en upphandling kan utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

## 3 Föregående upphandling

### 3.1 Klienter

Den föregående upphandlingen genomfördes enligt ett selektivt förfarande med tilldelningsgrund ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Inbjudan publicerades 2015-11-05, sista ansökansdag var 2016-12-14 och sista anbudsdag var sedan 2016-04-11. Upphandlingen överprövades av tre anbudsgivare men Kammarkollegiet vann samtliga mål och ramavtalen började gälla från och med 2017-06-01.

Upphandlingen omfattade följande produkter:

- Stationära datorer
- Bärbara datorer
- Bildskärmar
- Surfplattor
- Ruggade bärbara datorer och surfplattor
- Tunna klienter
- Tillbehör (hårdvara som kan installeras eller användas till klient, bildskärm etc. såsom minne, dockningsstation, inmatningsenheter, kablar, webbkamera, hörlurar, kortläsare, låsanordningar, monteringsfästen, väskor, batterier och ergonomiska hjälpmedel. Skrivare ingick inte)

Upphandlingen omfattade bland annat följande produktnära tjänster:

- Internetlösning för kundspecifika sidor med priser, produkter, drivrutiner etc.
- Konfiguration och installation genom exempelvis framtagande och pålägg av image
- Uppackning och omhändertagande av emballage
- Säkerhetslösningar och stöldskyddsmärkning med spårning och registrering
- Återtagande av uttjänta produkter, rekonditionering inkl. säker radering av data
- Lagerhållning inklusive leveransbevakning
- Leasing
- Konsultstöd och tjänster som inom exempelvis:
  - Anpassning av hårdvara och certifiering av produkter i kundens miljö
  - Rådgivning avseende t.ex. produkter, miljöegenskaper, ergonomi, arbetsplatsinventering, informationssäkerhet, analys av användarkrav
  - Kundspecifik utbildning för de produkter som kund avropar.
  - Tekniker för exempelvis support, felsökning och service av produkter

Den föregående upphandlingen var geografiskt indelad i fyra olika anbudsområden som sedan blev ramavtalsområden. Omfattningen vad gäller produkter och produktnära tjänster var den samma i samtliga anbudsområden.

- Klient 1 Norra Sverige och Uppsala-Örebro: Norrbottens län, Jämtlands län, Västernorrlands län, Västerbottens län, Dalarnas län, Gävleborgs län, Uppsala län, Södermanlands län, Värmlands län, Västmanlands län och Örebro län.

- Klient 2 Stockholm, Gotland och Sydöstra Sverige: Stockholms län, Gotlands län, Jönköpings län, Kalmar län och Östergötlands län.
- Klient 3 Västra och Södra Sverige: Västra Götalands län, Hallands län, Blekinge län, Skåne län och Kronobergs län.
- Klient 4 Rikstäckande: för avrop med leveranser till län som är inom olika ramavtalsområden, d.v.s. om avrop sker som avser leveranser till orter i Norrbottens län och Stockholms län används Klient 4.

## 3.2 Mobiltelefoner

Den föregående upphandlingen genomfördes enligt ett öppet förfarande med tilldelningsgrund ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Upphandlingsdokumentet publicerades 2016-07-07 och sista anbudsdag var 2016-09-11. Upphandlingen överprövades inte och ramavtalen började gälla från och med 2016-11-03.

Den föregående upphandlingen omfattade leverans till kunder i hela Sverige och var inte geografiskt eller på annat sätt indelad i olika anbudsområden. Upphandlingen omfattade mobiltelefoner och tillbehör som vid avrop ägs i sin helhet av kunden d.v.s. de kan inte köpas som tjänst, hyras eller leasas.

Förutom mobiltelefoner omfattades även bland annat följande produkter:

- Batterier
- Dockningsenheter
- Fodral och väskor
- Headsets
- Hållare och monteringsstillbehör
- Kablage
- Laddare
- Minneskort
- Programvaror, exempelvis för terminaladministration och säkerhetslösningar
- Reservdelar och verktyg för reparation
- Övriga tillbehör inom mobiltelefonområdet

Upphandlingen omfattade även tjänster kopplade till mobiltelefoner såsom:

- Abonnemangsadministration, exempelvis kontaktyta mot operatör avseende registerhållning, adressändring, spärrhantering och hantering av SIM-kort etc.
- Dokumentation, exempelvis i form av register över produkter
- Installation och konfiguration såsom uppäckning, återtagande av emballage, stöldskyddsmärkning, leveranskontroll och insättning av SIM-kort
- Integration i befintliga tekniska miljöer, säkerställande av kompatibilitet mellan produkter, mobilapplikationers funktionalitet och kompatibilitet
- Kundenpassad inköpsfunktion, lagerhållning med bevakning och utbyteslager
- Rådgivning såsom behovsanalys, teknikval, miljöaspekter, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet och ergonomi
- Service, support och reparationer
- Säkerhetslösningar och informationssäkerhet exempelvis distansradering, krypteringslösningar etc.
- Kundenspecifik utbildning
- Återtag, återvinning och destruktion

# 4 Nuvarande ramavtal

Information om ramavtalen förmedlas på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). Där publiceras bl.a. listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade organisationer, avtalsdokument, avropssmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigande myndigheter vid avrop. Ramavtalen förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Kammarkollegiet.

Kammarkollegiet genomför också regelbundet olika typer av seminarier kopplat till respektive ramavtalsområde, två så kallade Avropadagar riktade till offentlig sektor och tre leverantörsdagar fördelat på leverantörer inom IT-och telekom, resebranschen samt övriga produkter och tjänster. Därutöver ges vägledning och stöd i samband med bl.a. avrop från ramavtalen via såväl mail som telefon.

## 4.1 Klienter

### 4.1.1 Avtalens löptid

Ramavtalen inom samtliga områden började gälla från 2017-06-01 och gäller, om maximal förlängningsoption nyttjas, till och med 2021-06-30.

### 4.1.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Samtliga ramavtalsleverantörer är medelstora och stora återförsäljare.

Följande företag är ramavtalsleverantörer inom Klient 1 Region Norra och Uppsala-Örebro:

- 5 High Innovations AB
- Advania AB
- Atea AB
- B2B IT-Partner AB
- Dustin Sverige AB
- Lin Education AB

Följande företag är ramavtalsleverantörer inom Klient 2 Region Stockholm och Gotland samt Sydöstra:

- Advania AB
- Atea AB
- B2B IT-Partner AB
- Britt Stockholm AB
- Dustin Sverige AB
- Lin Education AB



Följande företag är ramavtalsleverantörer inom Klient 3 Region Västra och Södra:

- Advania AB
- Atea AB
- B2B IT-Partner AB
- Lin Education AB
- Ricoh Sverige AB
- Visolit Sweden 91 AB

Följande företag är ramavtalsleverantörer inom Klient 4 Rikstäckande:

- AddPro AB
- Advania AB
- Atea AB
- B2B IT-Partner AB
- Britt Stockholm AB
- Ricoh Sverige AB

#### 4.1.3 Total omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende Klientramavtalen. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av ramavtalsleverantörerna. Samtliga Klientavtal har till och med 2019-06-30 omsatt totalt ca. 958 miljoner SEK och under helåret 2018 ca. 650 miljoner SEK.

Klient 1 har fram till och med 2019-06-30 totalt omsatt ca. 48 miljoner SEK. Under helåret 2018 omsatte ramavtalet ca. 29,5 miljoner SEK. En leverantör, 5 High Innovations AB, stod för över 70 % av omsättningen 2018. Tre ramavtalsleverantörer har redovisat att de inte har någon försäljning på ramavtalet.

Klient 2 har fram till och med 2019-06-30 totalt omsatt ca. 29 miljoner SEK. Under helåret 2018 omsatte ramavtalet ca. 15 miljoner SEK. En leverantör, Dustin Sverige AB, stod för ca. 70 % av omsättningen 2018. Fyra ramavtalsleverantörer har redovisat att de inte har någon försäljning på ramavtalet.

Klient 3 har fram till och med 2019-06-30 totalt omsatt ca. 32 miljoner SEK. Under helåret 2018 omsatte ramavtalet ca. 16,5 miljoner SEK. En leverantör, Lin Education AB, stod för ca. 80 % av omsättningen 2018. Fyra ramavtalsleverantörer har redovisat att de inte har någon försäljning på ramavtalet.

Klient 4 har fram till och med 2019-06-30 totalt omsatt ca. 849 miljoner SEK. Under helåret 2018 omsatte ramavtalet ca. 588 miljoner SEK. En leverantör, Atea AB, stod för över 90 % av omsättningen 2018. En ramavtalsleverantör har redovisat att de inte har någon försäljning på ramavtalet.

## 4.2 Mobiltelefoner

### 4.2.1 Avtalens löptid

Ramavtalen började gälla från 2016-11-03 och gäller, om maximal förlängningsoption nyttjas, till och med 2020-11-30.

### 4.2.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Samtliga ramavtalsleverantörer är stora återförsäljare och följande antogs:

- Atea Sverige AB
- EVERY Sweden AB
- Techstep Sweden AB (tidigare BKE Telecom AB)
- TDC Sverige AB (förvärvade av Tele2)
- Tele2 Sverige AB
- Telia Sverige AB

### 4.2.3 Total omsättning på ramavtalet

Ramavtalet har till och med 2019-06-30 totalt omsatt ca. 126 miljoner SEK. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av ramavtalsleverantörerna. Under 2017 omsatte ramavtalet totalt ca. 44 miljoner SEK och 2018 totalt ca. 65 miljoner SEK. Samtliga leverantörer har haft omsättning på ramavtalet, dock står en leverantör, Techstep Sweden AB, för ca. 70 %.



# 5 Offentlig sektors behov

## 5.1 Inledning

För att kartlägga behovet inom offentlig sektor gällande det aktuella ramavtalsområdet samt fånga in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning och dels en avstämning med referensgruppen som består av deltagare från de organisationer som i enkäten anmält sitt intresse.

## 5.2 Enkät

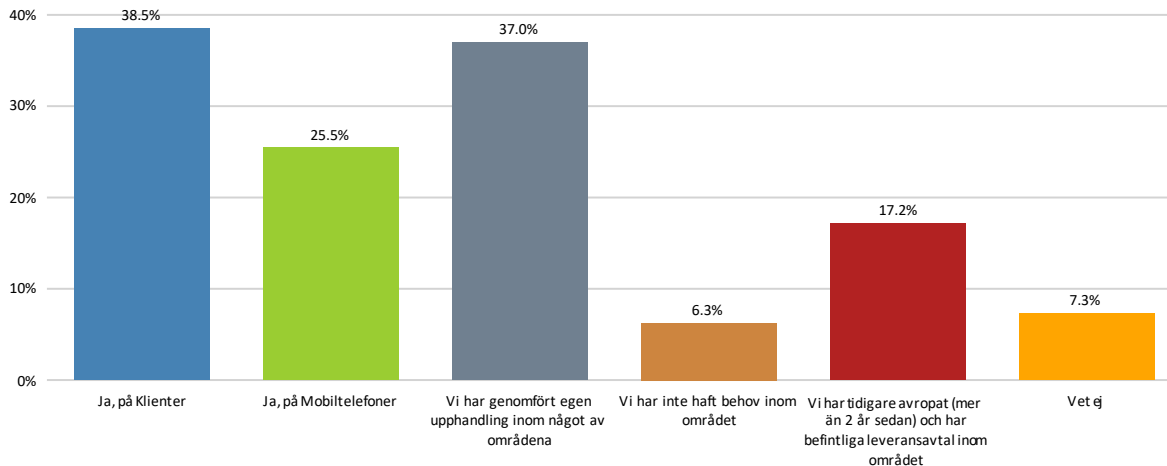
En enkät gick ut till 401 avropsberättigade myndigheter, regioner och kommuner. Enkäten besvarades av 195 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 49 %.

Det var en bra spridning på respondenterna både vad gäller typ av organisation och storlek på denna. Cirka 55 % av respondenterna arbetar på myndigheter, 39 % på kommuner, 4 % på statliga eller kommunala bolag och 2 % på regioner. Cirka 20 % arbetar i en organisation med 0 - 100 anställda, 19 % i organisationer med 101-500 anställda, 19 % i organisationer med 501-1000 anställda, ca. 31 % i organisationer med 1001-5000 anställda och slutligen uppger ca. 11 % att de arbetar i organisationer med över 5000 anställda.

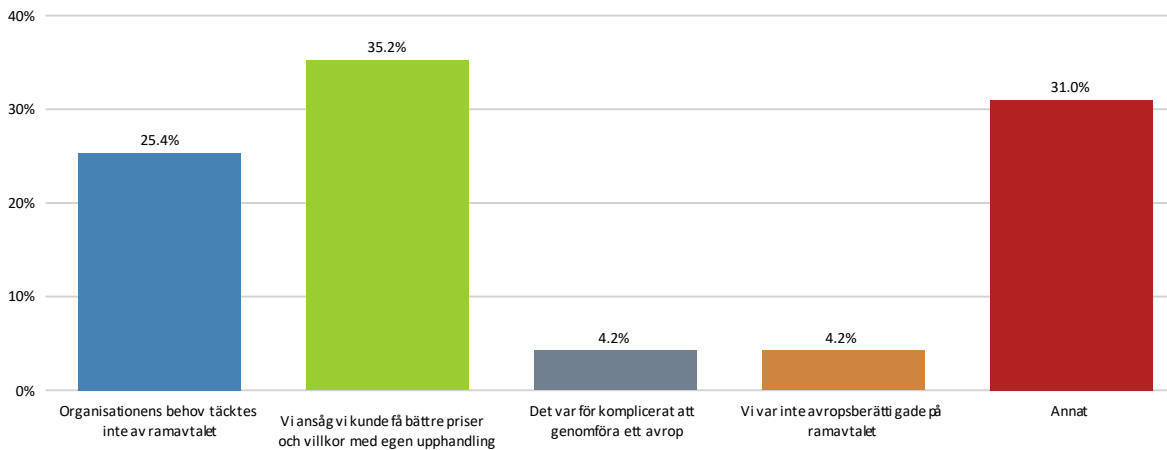
Syftet med enkäten var att undersöka framtida önskemål kring produkter och tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge organisationerna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling.

### 5.2.1 Avrop från befintliga ramavtal

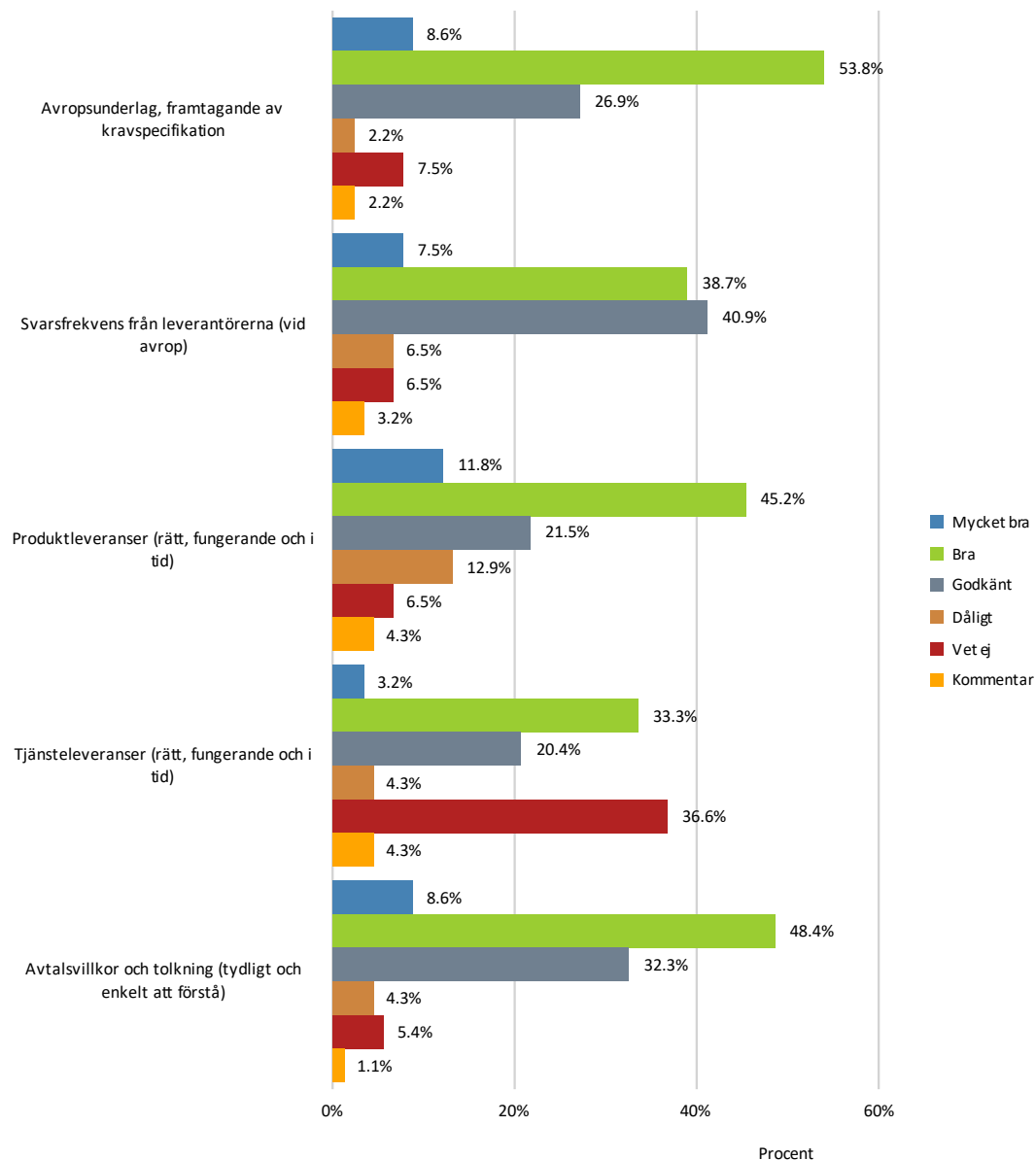
För att undersöka i vilken utsträckning nuvarande ramavtal inom Klienter och Mobiltelefoner nyttjats ställdes frågan om organisationen genomfört avrop på något av dessa de senaste 2 åren. 39 % av respondenterna har genomfört avrop på ramavtalen för Klienter och 26 % på ramavtalet för Mobiltelefoner. 17 % anger att de tidigare avropat och har befintliga leveransavtal inom området.



37 % anger att de genomfört egen upphandling inom något av områdena och anledningarna till detta återfinns nedan. Under annat angavs t.ex. att organisationen hade behov att köpa in produkterna som tjänst, att samtliga efterfrågade produkter inte fanns på ett och samma ramavtal, avrop genomförts i samverkan med flera organisationer samt att Kammarkollegiets upphandling var överprövad och organisationen kunde inte vänta tills nya ramavtalet fanns på plats.

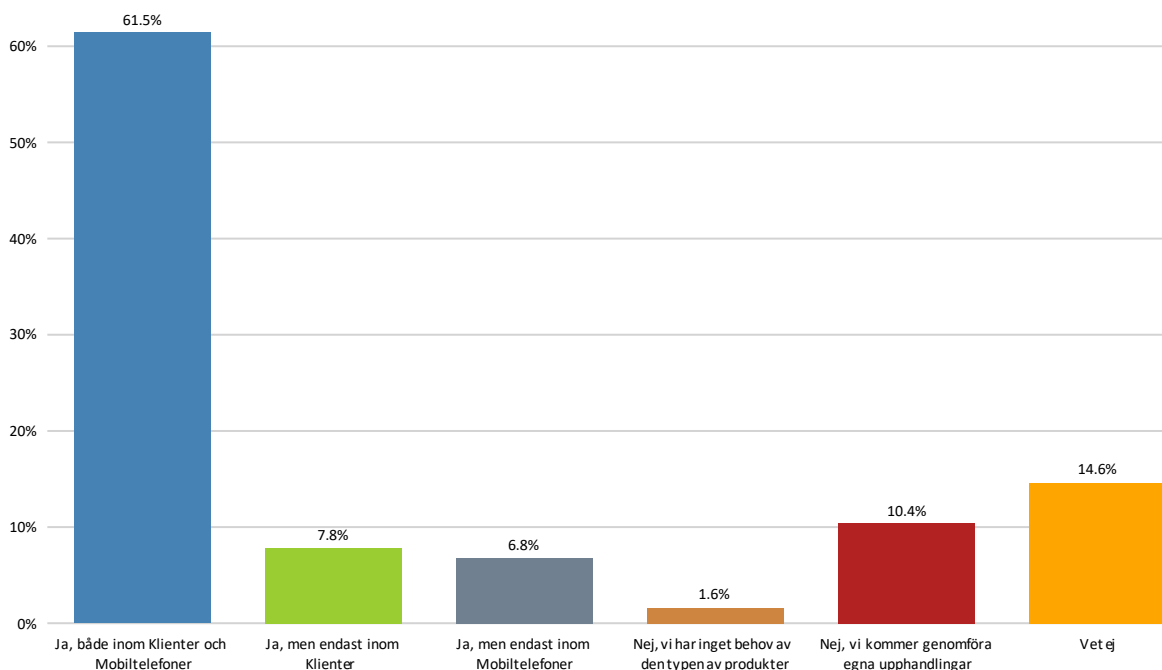


De respondenter som angav att de nyttjat de befintliga ramavtalen fick följdfrågan om hur ett antal faktorer såsom svarsfrekvens, leveranser och avtalsvillkor fungerat. På flertalet av faktorerna har en majoritet av respondenterna angett att det fungerat bra eller mycket bra. Den faktor som har ett något sämre resultat är produktleveranser där nära 13 % anger att det fungerat dåligt. En orsak som kan utläsas i kommentarerna är att leveranstiderna i vissa fall har varit betydligt längre än organisationen räknat med.



## 5.2.2 Framtida ramavtal

På frågan om organisationerna har ett behov av ett framtida statligt ramavtal inom området uppgav över 61 % att de har ett behov både inom Klienter och Mobiltelefoner.



De respondenter som angav att de ser ett behov av framtida ramavtal fick följdfrågan om vilka produkter och tjänster de då har ett behov av. Bärbara datorer kom på första plats, 92 % anger att de har ett behov av den typen av produkter på framtida ramavtal. Installation och konfiguration är den tjänst flest organisationer ser ett behov av. Nedan följer efterfrågan på de olika produkterna och tjänsterna. Under annat återfinns i parantes de produkter eller tjänster som omnämns i kommentarer.

- Bärbara datorer 92 %
- Tillbehör till produkter 87 %
- Bildskärmar 84 %
- Mobiltelefoner med IOS 84 %
- Surfplattor 79 %
- Mobiltelefoner med Android 74 %
- Stationära datorer 64 %
- Tunna klienter 36 %
- Ruggade datorer 20 %
- Annat (Chromebooks och olika tjänster) 8 %
  
- Installation och konfiguration 68 %
- Mobile Device Management (MDM) eller likn. 67 %
- Säkerhetslösningar 57 %
- Uppackning och omhändertag av emballage 57 %
- Stöldskyddsmärkning 55 %



- Konsulter/tekniker 55 %
- Lagerhållning 41 %
- Produkter som tjänst, utan eget ägande 34 %
- Utbildning 34 %
- Abonnemangsadministration (SIM-kort etc.) 34 %
- Annat (GDPR säkring och livscykelhantering) 5 %

Samtliga respondenter fick frågan om de har ett behov av ett så kallat rangordnat ramavtal där vissa förbestämda produkter direkt kan beställas av en leverantör. 43 % angav att de har ett behov av ett sådant ramavtal medan 22 % angav att de inte har det, en relativt hög andel på 33 % angav att de inte vet.

Respondenterna ombads även ange ungefär hur mycket de spenderar per år på inköp av produkter och tjänster inom området Klienter och Mobiltelefoner. Många svarade att de inte vet men av informationen som inkommit kan utläsas att de som har behov av ett framtida ramavtal spenderar totalt cirka 1 miljard kronor per år på produkter och tjänster inom området. Cirka 34 % estimerar att organisationens budget för inköp inom området kommer att öka på 1-3 års sikt, 45 % räknar med att den kommer vara oförändrad och 4 % anger att den kommer minska.

Det fanns även möjlighet att inkomma med övriga synpunkter relaterade till ramavtal inom området och nedan återfinns en sammanställning över dessa.

- Det framförs återkommande önskemål att leasa eller köpa klienter och mobiltelefoner som tjänst med stödtjänster som konfigurering, utbyte och support etc. Tjänsterna beskrivs bli allt viktigare och speciellt leasing med hantering av restvärden, image- och applikationshantering samt snabblager hos leverantör. Det framförs också önskemål om möjlighet att köpa en helhetslösning för arbetsplatsprodukter d.v.s. klient, bildskärm och mobiltelefon men även skrivare etc. i ett avrop.
- Rangordnade ramavtal beskrivs vara bra och önskvärda då förnyad konkurrensutsättning ibland är mer problem än stöd. För små myndigheter med mindre än 100 anställda önskas rangordnade ramavtal inom alla områden då en förnyad konkurrensutsättning tar tid och resurser som små myndigheter ofta inte har. Även om rangordnade ramavtal underlättar, framförs det även att det inte alltid är det bästa för myndigheten. Ett förslag är att rangordningen kan vara beroende på hur mycket organisationen avser avropa. Vikten av att det finns en samlad portal för beställning som går att integrera mot organisationernas ekonomisystem etc. påtalas.
- Behovet av flexibilitet gällande vilka klienter och mobiltelefoner som köps in över tid lyfts fram, inlåsning på viss produkt leder till bristande konkurrens och kan bli kostsamt. Det beskrivs dock som ibland problematiskt att byta varumärke och stöd för detta önskas. Det framförs även det bör finnas både iOS och Android som alternativ på ett kommande ramavtal.
- Det påtalas att det är viktigt med tydliga avrops- och avtalsmallar vid förnyad konkurrensutsättning. Det framförs också önskan om att föra in mer från vägledningarna i ett tidigare skede, d.v.s. redan i upphandlingarna eller ramavtalen så att det inte kan ifrågasättas i ett senare skede när organisationen sedan avropar.
- Det efterfrågas tydligare villkor för vad som gäller angående ersättningsprodukter från ramavtalsleverantören under kontraktstiden. Det har varit återkommande problem med leveranstider och ersättningsmodeller och ett

generellt leveransproblem gällande processorer lyfts fram. Det önskas också att möjligheten till bruttoprislista finns med i ramavtalet för att undvika feltolkningar.

### 5.3 Referensgrupp

De myndigheter, kommuner och regioner som i enkäten, via avropa.se eller på annat sätt anmält intresse att medverka i referensgrupp bjöds in att lämna synpunkter på de rekommendationer som projektgruppen kommit fram till. Sammanlagt bjöds 12 organisationer in till att inkomma med synpunkter. Syftet var att, som ett komplement till enkäten, ge organisationerna en ytterligare möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter men främst stämma av resultatet av förstudien. Se vidare avsnitt 12. Ett mer omfattande referensgruppsarbete beräknas ske inför en kommande upphandling.





# 6 Marknadsundersökning

## 6.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud och utveckling inom ramavtalsområdet och fånga in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts en enkätundersökning och möten med nuvarande ramavtalsleverantörer, varumärkesägare och potentiella leverantörer.

Enkäten gick ut till 20 leverantörer på marknaden och publicerades även på avropa.se med en nyhet och länk till där övriga leverantörer kunde besvara den. Enkäten gick ut till både varumärkesägare och återförsäljare och besvarades av 15 respondenter vilket ger en svarsfrekvens på 75 %. De leverantörer som besvarat enkäten erbjöds även möjligheten till ett möte med projektgruppen för att diskutera och utveckla svaren. Nedan följer en sammanfattning av informationen som inkom via dessa enkäter och möten.

## 6.2 Marknaden

I princip samtliga varumärkesägare säljer sina produkter enbart via återförsäljare men det finns undantag där varumärkesägare i kombination med att sälja via återförsäljare även har direktförsäljning. När det gäller återförsäljare kan alla i stort sett erbjuda produkter från samtliga stora varumärkesägare. Det som kan variera är graden av kunskap kring vissa specifika produkter samt att återförsäljaren kan ha specialiserat sig på något eller några varumärken eller typer av produkter. Det finns några få stora leverantörer och ett antal medelstora och/eller små. Branschen är under utveckling och kännetecknas för närvarande av en konsolidering där många mindre aktörer köps upp eller går samman på olika sätt. Flera stora återförsäljare beskriver att de köper mer och mer produkter direkt från varumärkesägaren därmed hoppar över distributörerna. Varumärkesägarna är stora globala företag såsom Apple, Huawei och Samsung på mobiltelefonsidan och Dell, Fujitsu, HP och Lenovo på klientsidan.

De flesta leverantörer är överens om att kundernas efterfrågan att köpa klienter och mobiltelefoner som tjänst kommer att öka då de inte vill äga sin IT-utrustning utan ha en finansierad lösning där leverantören istället äger den. Priserna på produkter har ökat bl.a. beroende på valutakuser (främst stark USD) och leverantörerna bedömer att trenden kommer att fortsätta under den närmsta tiden. Ett utökat produktutbud samt att användare ställer högre krav modern teknik kommer sannolikt också att påverka priserna uppåt liksom ökade krav inom hållbarhetsområdet. Denna prisökning medför också att köp som tjänst kommer att bli mer efterfrågat. Priserna på konsulttjänster och övriga områden som kräver personella insatser anses även öka beroende på den resurs- och kompetensbrist som prognoser pekar på kommer att råda inom IT området.



Kunder kommer sannolikt använda sina enheter längre samt även finna fler lösningar kring att återanvändna restaurerade enheter. TCO (total cost of ownership) kommer att bli allt mer viktigt tillsammans med de tjänster som kunderna behöver för att realisera digitalisering och förändrat arbetssätt. Det vill säga en effektivare hantering kommer att krävas exempelvis genom att MDM (Mobile Device Management) mer går mot EMM (Enterprise Mobility Management) och support-tjänster under enhetens livslängd. Leverantörer har även sett ett ökat intresse för flexibla avtalstider, kunden vill ofta inte vara bundna av långa avtalstider utan vill ha en flexibilitet för att kunna hantera svängningar inom verksamheten.

Utvecklingen beskrivs gå mer mot att användarnas behov styr valet av utrustning med modern teknik som ger önskad funktion. Kraven gällande mobilitet ökar och för exempelvis bärbara datorer går utvecklingen mot allt lättare utförande som är mer anpassat för mobil användning. Att erbjuda verksamheten en modern arbetsplats blir allt mer strategiskt för att bibehålla och rekrytera personal. Detta innebär även att kunderna behöver tjänster som stödjer och möjliggör detta. Marknaden ställer vidare allt högre krav på säkerhet för mobila enheter som används i det dagliga arbetet. Dockningsstationer fortsätter standardiseras och bli mer kompatibla vilket gör det enklare för olika fabrikat att samexistera.

Vidare har utvecklingen även varit tydlig de senaste åren i det att kunden inte bara avropar produkter, utan en funktion med försörjning och livscykelhantering, så kallad "Hårdvarupartner" eller "It-försörjningspartner". Kvalitet värdesätts i ingående processer och resurser för kompetensöverföring med en rådgivande roll. Partnern kan utföra prisoptimering över tid mot berörda varumärkesägare med en transparent prismodell såsom exempelvis inköpspris med % eller monetärt påslag. Detta beskrivs ge kunden kontroll och trygghet i hårdvarupriserna över tid. Leverantörerna ser även att tjänster kring miljö och hållbarhetsfrågor efterfrågas allt mer.

Mobiltelefon- och klientbranschen beskrivs av flera leverantörer fortfarande vara separerade på leverantörssidan, med olika avdelningar eller bolag samt separata kompetenser avseende dess tjänster. När dessa branscher går samman, som utvecklingen ändå anses gå mot, kommer nya samarbetspartners gällande hårdvara och tjänster att bildas då några av de leverantörer som idag enbart erbjuder klienttjänster beskrivs sakna kompetens kring modern enhetshantering. Det anses att branschen behöver bli mer mogen innan dessa förändringar sker fullt ut men att den generellt är i en stor förändring där de traditionella operativsystemen Windows och MAC OS rör sig närmare de moderna operativsystemen iOS och Android. EMM verktygen går nu mot att vara UEM (Unified Endpoint Management) där målet är alla enheter såsom mobiltelefoner, klienter etc. hanteras under ett och samma system, även om inga verktyg är helt och hållet där ännu. Framtiden gällande produkter upplevs vara mer viktad till fördel åt de moderna operativsystemen samt den mobila formfaktorn. Varumärkesägare söker minska gapet mellan datorer och mobila enheter såsom surfplattor för att i slutändan enbart kunna nyttja en surfplatta och inte behöva en dator som komplement.

Digitaliseringen beskrivs i vissa fall som något eftersatt i offentlig sektor och den kommer kräva en omfattande finansiering. Verksamheter kommer vidare att behöva fokusera på digitalisering i en högre takt för att uppnå kostnadseffektivitet. Behovet av proaktiva lösningar gällande teknik, support, applikationsförvaltning och säkerhet kommer att öka både av komplexitetsskäl men även leverans- och kompetensskäl. Som



tidigare nämnts beräknas det bli en kostnadsdrivande brist på kompetens och IT-personal de närmsta åren och det bör då bli billigare och effektivare att köpa som tjänst. Offentlig sektors ökade behov och krav på digitalisering kräver ett större strategiskt stöd från IT verksamheterna vilket också tydligt talar för att man behöver köpa tjänster för basfunktionalitet för att kunna frigöra både kompetens och pengar till den ökade digitaliseringen.

### 6.2.1 Synpunkter på nuvarande ramavtal Mobiltelefoner

Samtliga ramavtalsleverantörer anser att nuvarande ramavtal i stort har använts i förväntad utsträckning. Av frågan hur fördelningen ser ut gällande försäljning på ramavtalet framgår att mobiltelefoner står för ca. 60-70 %, tillbehör runt 10-20 % och tjänster mellan 10-30% av omsättningen. När det gäller fördelningen mellan olika tillverkarmärken uppges Apple och Samsung ha ca. en tredjedel av marknaden vardera men Huawei inte långt ifrån med runt 20 %.

De tillbehör som ramavtalsleverantörerna uppger avropas mest är skal, skärmskydd, väskor, headset och laddare. Tjänster avropas i stort alltid till produkterna dock uppges tjänsterna inte vara så dyra inom området, vilket förklarar den monetära fördelningen ovan. De tjänster som är mest förekommande i avrop är konfigurationstjänster såsom montering av skärmskydd, enrollment-tjänster såsom Apple DEP, Samsung KME eller Google Android Zero Touch, utbytesservice, återtag av uttjänta enheter samt enhetshantering såsom MDM, EMM och UEM. Leverantörerna ser att det kommer komma ett ökat behov av hantering av företagsunika appar och gällande produkter nämns en ökad efterfrågan på smarta klockor och liknande.

Det anges också att det skulle vara bra att tydliggöra i kommande ramavtal att mobilitetslösningar kopplat till mobila enheter kan avropas då själva hårdvaran är en liten komponent i en totallösning. MDM, EMM och UEM bör finnas i kommande ramavtal då tjänsten är närbesläktad med mobiltelefoner och upplevelsen kring mobiltelefonen. Även utökade supporttjänster, exempelvis mobil användarsupport samt support i MDM/EMM-relaterade frågor bör finnas med i kommande ramavtal. Det framförs även önskemål om möjlighet att kunna avropa mobiltelefoner som tjänst utan eget ägande för kunden. Vidare bör framtida ramavtalsleverantörer kunna leverera enrollment-tjänster såsom DEP, KME och Android zero Touch.

De synpunkter som framförts på allmänna villkor är bland annat att det är viktigt att dessa är balanserade med hänsyn tagen till båda parter, där risk och ansvar i möjligaste mån fördelas samt att sanktioner så som viten och skadestånd inte belastar leverantören ytterligare jämfört med befintliga villkor. Det framförs även att det är viktigt att en valutaklausul finns med.

Samtliga leverantörer som har besvarat enkäten kan leverera samtliga produkter och tjänster inom mobiltelefoner till avropande myndigheter i hela Sverige.

## 6.2.2 Synpunkter på nuvarande ramavtal Klienter

Samtliga ramavtalsleverantörer som besvarat enkäten anger att nuvarande ramavtal i stort använts i förväntad utsträckning. I de fall ramavtalet inte använts uppges det bero på brister i omfattning, framförallt vad gäller möjligheten att tillsammans med klienterna även avropa mobiltelefoner, men även till viss del att det inte är möjligt att avropa enklare typ av skrivare till klienterna.

Bärbara datorer står för den övervägande största delen av försäljningen på ramavtalet. Fördelningen mellan olika produktgrupper uppges av ramavtalsleverantörerna vara:

- Bärbara datorer: 50-70 %
- Stationära datorer: 10-20%
- Surfplattor: 5-25%
- Bildskärmar: 10%
- Ruggade datorer och surfplattor: 0-2%
- Tunna klienter: 0-5%
- Tillbehör: 5-10 %

De vanligast förekommande varumärkena gällande datorer är Dell, HP och Lenovo och över 90 % av avropande organisationer har Windows som standardoperativsystem. De tillbehör som avropas mest är dockningsstationer, tangentbord, möss, väskor, strömadaptrar, kablage och minnen. De tjänster som avropas mest beskrivs som enklare produktnära tjänster såsom stöldskyddsmärkning och avemballering samt till viss del konfigurationstjänster som image pålägg och BIOS ändring. Någon ramavtalsleverantör nämner även tjänster inom livscykelhantering (såsom logistik, lagerhantering, återtag med återvinning eller rekonditionering), enhetsregistrering, på platsen installation, utbildning, support och finansieringstjänster.

Det bör tydliggöras i kommande ramavtal att tjänst för framtagning, hantering och förvaltning av image kan ingå då det förekommit visst tolkningsutrymme huruvida det kan ingå i nuvarande ramavtal.

Många leverantörer framför synpunkter på leveranstiden i nuvarande ramavtal. De flesta datorer som efterfrågas finns inte i lager utan byggs direkt i fabrik. Leveranstiden blir då ca. fyra till fem veckor om produkterna skickas med tåg. Att kräva kortare leveranstid innebär att produkterna många gånger måste fraktas med flyg vilket inte är att rekommendera ur miljösynpunkt. Leverantörerna föreslår att avropande organisationer arbetar mer med framförhållning och beställningspunkter dels för att planering i produktion i fabrikerna blir jämnare och för att leveranser kan genomföras på ett mer hållbart sätt.

Eftersom priserna på produkter inom området är helt beroende av valutakursen på främst USD, framför flertalet leverantörer att en valutaklausul bör finnas med som ett grundvillkor i kommande avtal och inte vara en valbar möjlighet för kunderna som det är nu. Det framförs också att garantivillkor för olika produkter bör spegla varumärkesägarnas garantivillkor. Vidare påtalas att punkten gällande ansvarsbefrielse eller liknande bör ses över och omfatta när komponentbrist uppstår och



samtliga varumärkesägare får leveransproblem då en återförsäljare inte har någon kontroll eller påverkan i dessa situationer.

Samtliga leverantörer som besvarat enkäten kan leverera produkter och tjänster inom området Klienter till avropande myndigheter i hela Sverige. Ett antal kan även leverera produkter och tjänster inom området Mobiltelefoner. Det som nämns som svårt att leverera i vissa fall är när produkter ska enhetshanteras enligt ett visst system och om ramavtalsleverantören då inte är en auktoriserad återförsäljare på rätt nivå kan denne inte besvara avropsförfrågan.

### 6.2.3 Synpunkter på kravställning i avrop och upphandlingar

Det framförs önskemål att utvärdering ska fokusera på börkrav och leveransförmåga snarare än enbart pris. Merparten av avropen och upphandlingarna inom området beskrivs fortfarande enbart innehålla utvärdering på lägsta pris. Leverantörer anger dock att det finns en trend där offentliga kunder i högre utsträckning fokuserar mer på produktens livscykel och hur leverantören kan stötta kunden under hela livscykeln. Det innebär att, förutom pris på hårdvara i en varukorg, andra mervärden utvärderas såsom livscykelhantering, hållbarhet, kompetens, kvalitet, service, integration av system etc. En trend beskrivs också vara att kvalitetsvärden viktas högre (ca. 70%) än pris på hårdvara (ca. 30%).

Leverantörer framför att långtgående krav på vad en likvärdig produkt ska uppfylla för att kunna räknas som likvärdig produkt kan bli problematiskt då det ibland blir i praktiken omöjligt att hitta en likvärdig produkt på millimetern och grammet. Det kan även bli en subjektiv bedömning om några millimeter mindre/större i storlek eller några gram mindre/mer i vikt är att räkna som en bättre specifikation. Leverantörer påtalar att den bästa konkurrensen och priserna kan uppnås när avropet möjliggör anbud med produkter från flera eller samtliga stora varumärkesägare. Vidare omnämns att krav som innebär att efterföljande produkt ska levereras till samma pris är inte rimliga eller applicerbara då leverantörerna inte alltid vet vad som kommer i framtiden eller hur mycket produkten då kostar. Krav gällande att priser och produkter ska finnas på leverantörens publika hemsida beskrivs som svårt att uppfylla då leverantörer i vissa fall inte har en publik hemsida med den informationen.

Omfattande krav på konsultprofiler som sedan inte nyttjas beskrivs också som ett problem då det begränsar möjligheten att lämna in ett svar. Även de fall då långtgående krav ställts på att varumärkesägaren ska signera ett underleverantörsavtal och acceptera alla krav såsom anbudsgivaren gör nämns som problematiskt då varumärkesägare inte alltid kan eller vill skriva på och då uteblir dessa produkter från avtalet.

Övriga exempel som leverantörerna vill belysa som svåra att uppfylla:

- Krav på alltför korta leveranstider, från en timme, vilket i praktiken är omöjligt att uppfylla. En normal leveranstid om produkten finns i lager är tre till fem dagar.
- Felaktigt ställda krav på återförsäljare vad gäller hållbarhet. Det är viktigt att förstå återförsäljarens roll i leverantörskedjan och vilket ansvar de kan och ska ta

- Krav att efterfrågade produkter inte ska innehålla konfliktmineraler. Det går inte i dagsläget att garantera detta till 100 %.
- Krav på att kunden ska kunna reparera sina produkter själv samt att instruktioner för reparationer och vilka verktyg som krävs ska skickas med. Det är i de allra flesta fall inte möjligt ur ett garantiperspektiv.
- Avrop där kunder kräver fast pris under lång tid. Återförsäljare har svårt att garantera detta då det medför en hög risk och blir då också kostnadsdrivande.

## 6.3 Övergripande struktur på framtida ramavtal

Förstudien har undersökt förutsättningar för ett framtida ramavtal som omfattar både klienter och mobiltelefoner (eventuellt med olika anbudsområden) samt som också innefattar möjligheten att avropa klienter som tjänst, d.v.s. utan eget ägande. Leverantörerna har även fått möjlighet att inkomma med synpunkter gällande avropsform och specifikt hur de ser på ett ramavtal som eventuellt både har avropsform förnyad konkurrensutsättning och någon form av rangordning.

Det råder delade meningar från leverantörerna gällande att slå ihop klienter och mobiltelefoner till ett ramavtalsområde. Ena sidan anser att det är fel väg att gå då:

- Det saknas korrelation mellan de två. Generellt sett sker anskaffning i offentlig sektor idag från respektive område separat och ej samlat. Även om områdena i sig kan tyckas närma sig varandra är fortfarande klienter mer it och arbetsplats medan mobiltelefoner och även surfplattor är mer telefoni och individuell. Av den anledningen ser vissa leverantörer inget direkt motiv till att sammanföra områdena och om så ändå sker framförs vikten av att delas upp upphandlingen i olika anbudsområden med möjlighet att besvara olika delar.
- Det finns en risk att specialisterna missgynnas till fördel för generalisterna. Specialisterna beskrivs som bättre lämpade att hantera; komplexa leveranser med höga krav på mobil säkerhet, leverans av mobiltelefoner tillsammans med EMM-system samt förvaltning och utveckling av leveransen med eventuella unika applikationer. Leverantörerna behöver förstå och ha djup kompetens gällande samspelet mellan telekom, kommunikation, säkerhet och IT, något som generalisterna beskrivs ha svårt att leverera då de fokuserar på IT eller kommunikation. Ett framtida ramavtal bör istället fokusera på mobiltelefoner, mobil säkerhet och hantering av mobiltelefoner samt applikationer där fokus är på den tekniska kompetens leverantören innehar som konsulter och mobilitetsarkitekter.

Den andra sidan anser att det är rätt väg att gå då:

- Klienter och mobiltelefoner på sikt kommer att proaktivt förvaltas och hanteras med samma grundteknik. De närmsta åren bör valmöjligheten med olika anbudsområden finnas men även med möjligheten till avrop i ett och samma ramavtal. Verksamhetsapplikationer och säkerhetslösningar är också starkt påverkande faktorer som kommer öka markant.
- Affärsmodeller att kunna köpa som tjänst kommer bli mycket viktigt av flera anledningar, kompetensbrist inom it och att it-avdelningar måste stödja verksamheterna med sin kompetens i det viktiga digitaliseringsarbetet samt frigörande av kapital för den fortsatta digitaliseringen. Leverantörerna ser då



gärna ett helhetsåtagande kring leveransen där kunden får en väg in och slipper fundera på vem som ansvarar för vilken del av leveransen.

Flera leverantörer påtalar att det inte är lämpligt eller finns någon vinst med att dela upp upphandlingen baserad på regioner eller delar av Sverige. Leverantörerna är övervägande positiva till möjlighet att kunna köpa enheter som tjänst i ett kommande ramavtal då många kunder också efterfrågar detta. Samtliga leverantörer vidare är positivt inställda till avropsformen förnyad konkurrensutsättning dels då de anser att det behövs ett utrymme för egen kravställning från kund utifrån deras specifika verksamhet och behov och dels för att det är sunt ur ett konkurrensperspektiv.

När det gäller avropsformen rangordning råder det lite delade meningar. Vissa leverantörer anser att det ger upphov till osund konkurrens om en leverantör i och med rangordning får hela offentliga sektor som kund under avtalsperioden, medans vissa är positiva till möjligheten att ha båda avropsformerna, Det finns en förståelse för behovet av att förenkla och effektivisera avropsprocessen (som avropsformen innebär) och samtidigt ta hänsyn till vissa organisationers behov av att kunna anpassa sin kravställning (som en förnyad konkurrensutsättning ger möjlighet till). Det framförs att för att uppnå en effektiv process vid avrop enligt någon form av rangordning så krävs det att produkter och tjänster begränsas och förenklas vad gäller antal, kombinationer och funktioner etc. Det går inte att fånga alla möjliga konfigurationer och produkter. Hänsyn behöver dessutom tas till den utvecklingstakt av nya produkter som kännetecknar denna marknad. Leverantörer påtalar också att om det är krav på snabba leveranstider kommer lagerhållning att krävas. En avsaknad av prognoser och garantier gällande volymer innebär ett risktagande som är kostnadsdrivande för leverantörer, därmed är risken hög att prissättningen inte skulle bli konkurrenskraftig.

## 6.4 Produkter och tjänster på kommande ramavtal

Flertalet leverantörer anger att de inte upplever att några produkter eller tjänster direkt saknas och bör finnas på ett framtida ramavtal. Önskemål framförs dock från flertalet leverantörer att ett framtida ramavtal för mobiltelefoner även bör omfatta surfplattor då dessa anses mer kopplade till mobiltelefoner än datorer, både gällande hantering och användande, samt då dessa har motsvarande operativsystem. Leverantörerna har även återkommande hört från kunder att de vill köpa surfplattor på samma avtal som mobiltelefoner.

Återtag och rekonditionering beskrivs återkommande som viktiga områden att ta med i ett kommande ramavtal. Leverantörerna arbetar med återtag och rekonditionering, antingen i egen regi eller via underleverantörer, i så stor utsträckning som möjligt och ofta med mål gällande återtagsgraden. Flertalet leverantörer beskriver dock att andelen produkter som återtas är låg, i vissa fall under 20 % och att det finns markant utrymme för förbättring. En anledning som nämns till att kunden inte inkommer med uttjänta produkter är att de ibland fastnar i verksamheten på grund av otydliga riktlinjer och försvinner på vägen. Något som höjer återtagsgraden är när produkten köps som tjänst. I de fall kunden exempelvis avropar mobiltelefon som tjänst där återtag och



rekonditionering ingår kan en återtagsgrad på ca. 80% uppnås. Resterande enheter köps ut av kunderna efter avtalstiden eller förverkas under användandet. Av de som återtas kan sedan ca. 95% gå till återanvändning och resterande till återvinning. En annan leverantör beskriver att de har som mål att kunderna återanvänder eller återvinner så stor andel som möjligt och har därför startat ett program där de utmanar kunder att uppnå en återtagandegrad på 100 %. Även återanvändning av organisationens egna utrustning kopplat till konfigurerings tjänster bör ingå i kommande ramavtal utifrån ett ökat intresse för cirkulär ekonomi och hållbarhet.

Det har framkommit att det i vissa fall råder ett missförstånd att kunder endast får köpa fabriksnya produkter via ramavtalet. Enligt kravet som ställdes i upphandlingen gäller detta om inte avropande kund uttryckligen efterfrågar annat. Leverantörerna upplever att kunder i offentlig sektor efterfrågar rekonditionerade produkter mer och mer, men dock inte i den utsträckningen som de kanske borde då en rekonditionerad enhet kan halvera inköpspriset på en produkt och fortfarande ha garanti samt att det är ett mycket bra alternativ utifrån ett hållbarhetsperspektiv. Leverantörer beskriver även att de ser en ökad efterfrågan på tjänster för att ta tillvara på kundens egenägda utrustning för att sedan återanvända denna i rekonditionerat skick inom den egna verksamheten.





# 7 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

## 7.1 Kemikalieskatt

Från och med 1 juli 2017 tas en viktbaserad skatt ut på elektronikvaror enligt Lag (2016:1067) om skatt på kemikalier i viss elektronik. De kemiska ämnen som beskattas är brom-, klor- och fosforföreningar, vilka i mer eller mindre grad förekommer i alla typer av elektronikvaror, särskilt i kretskort. Mängden farliga ämnen i produkten spelar ingen roll, skatten beräknas enbart på produktens vikt. I början av året meddelade regeringen att den avser att höja kemikalieskatten i augusti 2019. Förslaget för den typen av produkter som förstudien omfattar innebär en höjning, från tidigare 120 kr per kilo, till 160 kronor per kilo. Även den tidigare begränsningen på 320kr per produkt höjs till 440 kronor. För produkter som innehåller mindre hälsofarliga kemikalier, finns som tidigare möjlighet att göra avdrag med 50 eller 90 % av skatten. För att uppnå avdrag med 50 % ska kretskort samt plastdelar som väger mer än 25 gram vara fria från additivt tillsatta brom- och klorföreningar (över gränsvärden). För att uppnå avdrag med 90 % ska kretskort och plastdelar som väger mer än 25 gram vara fria från additivt tillsatta brom-, klor-, och fosforföreningar samt även fria från reaktivt tillsatta brom- och klorföreningar (över gränsvärden).

Med anledning av kemikalieskatten sökte projektet utreda hur vanligt det är att produkter inom området innehåller fosfor-, brom- eller klorföreningar utöver de gränsvärden som finns samt om det är möjligt att ställa krav att produkter inte ska innehålla dessa ämnen. En ungefärlig uppgift som framkommit är att ca. 50 % av datorerna som säljs uppfyller kraven för avdraget på 50 % skatt. Mycket få datorer uppnår kraven för avdraget på 90 % men för bildskärmar beskrivs att ca. 25 % uppnår det. Flera återförsäljare nämner att de inte har detaljerad kunskap och insyn i de kemikalier som finns i de olika varumärkesägarnas produkter utan hänvisar till dem. Slutsatsen är, utifrån den information som inkommit från varumärkesägare projektet varit i kontakt med, att det inte rekommenderas att ställa krav enligt kemikalieskatten då dessa ämnen förekommer i produkterna. Fosforföreningar beskrivs som ett bättre alternativ än brom och klor ur miljösynpunkt. Många varumärkesägare arbetar med att fasa ut brom- och klorbaserade flamskyddsmedel men ur säkerhetssynpunkt för att motverka brand måste något ämne användas. Se vidare avsnitt 8.2.



## 7.2 Producentansvar

Det finns i dagsläget ett lagstadgat producentansvar för åtta produktgrupper. De som är aktuella inom förstudiens område är främst elektronik (el-utrustning), batterier och förpackningar. Producentansvaret innebär att de producenter som tar fram och ser till att exempelvis elektroniska produkter säljs på marknaden också är skyldiga att ordna ett retursystem för dessa när de är uttjänta. Syftet är att den som ger upphov till en produkt också ska ta kostnaden för att samla in, återvinna och behandla avfallet som uppstår när produkten är uttjänt. Producentansvaret är även ett styrmedel för att uppnå de svenska miljömålen. Naturvårdsverket är ansvarig tillsynsmyndighet för producentansvaret för el-utrustning och ska verka för att producenterna tar sitt ansvar. En producent av elektronik som säljs till företag och offentlig sektor kan gå med i ett insamlingssystem såsom exempelvis El-kretsen alternativt hantera producentansvaret i egen regi och då rapportera årligen till Naturvårdsverket vilka produkter som släppts på marknaden, hur mycket som samlats in och hur det har behandlats.

## 7.3 RoHS

Alla elektronikprodukter som säljs i EU måste uppfylla RoHS (Restriction of Hazardous Substances). Direktivet, som först kom 2002, omfattade från början en innehållsbegränsning gällande halter av sex skadliga ämnen som var vanligt förekommande i elektronikprodukter såsom kadmium, bly och kvicksilver. Direktivet har uppdaterats genom åren till att även bl.a. omfatta CE-märkning och från den 22 juli 2019 finns restriktioner gällande ytterligare fyra ämnen, Direktiv 2015/863 även kallat RoHS 3.

Projektet har undersökt hur varumärkesägarna ligger till gällande RoHS 3 och utökningen till att produkter inte ska innehålla mjukgörare ftalater Bis (2-etylhexyl) ftalat (DEHP), Butylbenzylftalat (BBP), Dibutylftalat (DBP) och Diisobutylftalat (DIBP). Det framgår att varumärkesägarna tagit proaktiva steg för att begränsa användningen av ovanstående ftalater i produkter och uppfyllt kravet även före tidsfristen.

## 7.4 Reach

Även förordning 1907/2006 om registrering, utvärdering, godkännande och begränsning av kemikalier (Reach) har påverkan på produkter inom förstudiens område. Förordningen trädde i kraft 1 juli 2007 och är väl inarbetad och på inget sätt ny. Den innehåller bland annat regler om registrering av ämnen, förbud eller andra restriktioner för ämnen, krav på tillstånd för särskilt farliga ämnen samt regler om att informera kunder. Företag behöver följa reglerna och identifiera och hantera de risker som är kopplade till ämnen de tillverkar eller importerar och säljer inom EU. De måste visa att ämnen kan användas på ett säkert sätt genom hela livscykeln och ge information om lämpliga riskhanteringsåtgärder.



## 7.5 Tillgänglighet för användare med funktionsvariationer

Enligt förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken, ska myndigheter verka för att personer med funktionsnedsättning ges full jämlikhet och delaktighet i samhället. Vidare ska myndigheternas lokaler, verksamhet och information vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Detta återfinns även numera tydligt i LOU där det enligt 9 kap. 2 § framgår att ”När det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga användares behov, däribland tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning.”

Samtliga leverantörer anger att de arbetar aktivt med tillgänglighet. Projektet har även undersökt om det är lämpligt att ställa krav att produkter ska uppfylla EU standarden EN301549 eller om det finns alternativa kravställningar som kan vara lämpliga. Det framkom att tillgänglighetsanpassade produkter som uppfyller hela denna standard inte finns i det generella produktutbudet hos varumärkesägare. De arbetar istället med ett så brett sortiment som möjligt för att anpassa efter slutanvändares olika behov. Många funktioner i produkterna har utvecklats på så sätt att det sällan behövs specialprodukter och när det ändå krävs erbjuds specifika tillbehör för användare med funktionsvariationer. Leverantörerna berättar vidare att de arbetar aktivt med att minska det digitala utanförskapet, arbetar med WCAC 2.0 och/eller 2.1 samt har samarbete med funka.nu



## 8 Hållbarhet

### 8.1 Inledning

Med hållbar offentlig upphandling menas att offentlig sektor tillgodoser sitt behov av produkter och tjänster på ett sätt som säkerställer den goda affären sett till hela livscykel. Hänsyn ska inte bara tas till de fördelar som uppstår för organisationen utan även till samhället i sin helhet, samtidigt som anskaffningen görs på ett sätt som minimerar skador på miljön. Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt ska beakta miljö och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av de statliga ramavtalen. De statliga ramavtalen ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den nationella upphandlingsstrategin, Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Leverantörskedjan för produkter inom området är komplex med produktion över stora delar av värden och med en mängd underleverantörer. Råmaterialet kommer ofta från gruvor i Afrika och Sydamerika och en stor del av tillverkningen sker i länder i Asien. Det finns stora miljömässiga och sociala risker både i utvinningen av råvaror och i själva tillverkningen. Vanligt förekommande är gifter som släpps ut i miljön, hälso- och säkerhetsrisker för arbetare, olagliga arbetstider och låga löner som inte går att leva på, barnarbete, tvångsarbete och bristande fackliga rättigheter. En positiv aspekt är att i stort sett alla varumärkesägare numera arbetar för att förbättra villkoren för arbetare i leverantörskedjan. Se vidare under avsnitt 8.3.

I vissa länder riskerar utvinningen av råvaror även att bidra till pågående konflikter, via handel med så kallade konfliktmineraler. I länder såsom Demokratiska republiken Kongo kan gruvbrytningen finansiera strider, kriminalitet eller på annat sätt medföra allvarliga kränkningar av mänskliga rättigheter. Begreppet konfliktmineraler omfattar i dagsläget tenn, volfram, tantal och guld. EU har beslutat om att införa en ny lagstiftning för att främja ansvarsfulla inköp av konfliktmineraler i en konfliktmineralförordning som ska börja gälla 2021. Lagstiftningen syftar till att importörer ska följa de internationella regler som finns från OECD och att stora företag som använder dessa mineraler i sina produkter ska göra ansvarsfulla inköp så att inte leveranskedjan bidrar till att finansiera väpnade konflikter. Se vidare under avsnitt 8.3.

Av 4 kap. 3 § LOU framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, social och arbetsrättsliga hänsyn vid offentlig upphandling om upphandlingens art motiverar detta. Hållbarhetshänsyn kan tas i alla delar av en upphandling, dvs. som kvalificeringskrav (t.ex. krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (t.ex. krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (t.ex. arbetsrättsliga villkor).



Av 17 kap. 4 § LOU framgår vilka skyldigheter en upphandlande myndighet ska kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. Detta gäller i de fall svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

## 8.2 Miljökrav

Samtliga leverantörer som projektet varit i kontakt med, både återförsäljare och varumärkesägare, arbetar enlighet ett ledningssystem motsvarande ISO 14000 och merparten är även certifierade eller har planer på certifiering. De arbetar vidare kontinuerligt med kartläggning av företagets miljöpåverkan, mål och uppföljning.

Vidare har projektet undersökt möjligheten att ställa krav att produkter inte ska innehålla PVC, beryllium eller berylliumföreningar samt att kretskort inte ska innehålla halogener. Gällande PVC är varumärkesägarna överens om att det är möjligt att ställa krav att själva produkterna inte ska innehålla ämnet, ett par påtar dock att PVC fortfarande förekommer i deras externa strömkablar samtligt som många fasat ut det helt även där. Beryllium bedöms inte förekomma som rent ämne i mobiltelefoner och kravet bör därför kunna ställas inom det området. Gällande halogener i kretskort råder det delade meningar, vissa varumärkesägare anger att de har arbetat för att begränsa användningen av halogener och erbjuder detta i de flesta produkter. Någon nämner att det är teoretiskt möjligt men inte praktiskt då exempelvis brom (som är en halogen) i vissa fall används som flamskyddsmedel i kretskort om än i mycket små mängder. Det rekommenderas istället att ange att produkten ska uppfylla kraven i iNEMI:s eller JEDEC:s standarder för "low halogen" in electronic products. Se vidare <https://community.inemi.org/pr070109> eller [www.jedec.org](http://www.jedec.org).

EU Energy Star programmet och samarbetet med USA upphörde att gälla 2018 och projektet har därför undersökt hur krav gällande energieffektivitet kan ställas. Märkningen finns kvar i USA och leverantörerna är överens att krav kan ställas att produkten ska uppfylla motsvarande innehåll som Energy Star USA. Ett alternativ skulle kunna vara att ställa krav eller tilldela poäng om datorer har en lägre årlig energianvändning (Etec-värde) än de värden som anges i förordning (EG) 617/2013 om krav på ekodesign för datorer och dataservrar.

Projektet har även undersökt om det är lämpligt att ställa krav på att produkter inom området ska uppfylla kraven enligt viss miljömärkning. Flertalet leverantörer nämner TCO som en omfattande och vanlig certifiering för datorer och bildskärmar och krav kan ställas på den eller likvärdig. Ett par leverantörer nämner även EPEAT som ett bra och internationellt alternativ för hela området. Leverantörerna har fått möjlighet att inkomma med förslag på övriga krav som kan ställas inom området och återkommande förslag var bland annat krav gällande redovisning av klimatavtryck, kemikaliesubstitution, livslängd på batterier samt krav gällande förpackningsmaterial.



### 8.3 Sociala krav

Tanken med att ställa arbetsrättsliga krav är att offentlig sektor ska bidra till att förbättra arbetsvillkoren för de arbetstagare som utför offentligt upphandlande kontrakt. Beslut om och i så fall vilka sociala krav som ska ställas ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäligen arbetsvillkor i den aktuella upphandlingen, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas och vara proportionerliga och även gälla underleverantörer som direkt medverkar i leveransen.

I den del av IT-branschen som avser tjänster som utförs i Sverige är risken för oskäligen arbetsvillkor mycket låg. Arbetet utförs av kvalificerad personal som är högt efterfrågad och måste erbjudas goda villkor för att rekryteras och behållas. Under förstudien har ingen information eller indikationer av något slag gällande arbetsrättsliga problem inom den delen av branschen framkommit. Kammarkollegiet anser därmed inte att det föreligger risk för oskäligen arbetsvillkor eller att andra omständigheter medför att det är behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor inom denna del.

En kommande ramavtalsupphandling skulle huvudsakligen avse hårdvara. När det gäller tillverkning av denna typ av produkter är risken stor att arbetstagares rättigheter inte respekteras då tillverkningen till stor del sker i högriskländer, som beskrivits i avsnitt 8.1. Inom detta område bedöms det att det både är lämpligt och viktigt att ställa arbetsrättsliga krav hänförliga till de produkter som kommer att levereras under ett kommande ramavtal.

Responsible Business Alliance (RBA), tidigare Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC), har funnits sedan 2004 och är en icke vinstdrivande samarbetsorganisation för över 140 olika medlemsföretag inom flera branscher. Organisationen grundades av ett antal ledande elektronikföretag och även om den idag också omfattar företag inom bl.a. bilindustri och detaljhandel ligger fortfarande tyngdpunkten hos elektronikbranschen. RBA syftar till att hela branschen ska arbeta för bättre villkor för alla människor som deltar i leverantörskedjan av produkter samt minimera dess miljöpåverkan. Organisationen håller även regelbundet dialoger och samarbeten med arbetstagare i fabriker, regeringar och investerare etc. för att inhämta expertis och driva dessa frågor.

RBA har en Code of Conduct (uppförandekod) som samtliga medlemmar förbinder sig till att följa på olika nivåer och även medlemmarnas underleverantörer i första ledet ska implementera denna. Uppförandekoden består av en serie standarder och krav inom det sociala-, miljömässiga- och etiska området. Den refererar även till internationella standarder såsom FN:s mänskliga rättigheter, ILO och OECD Guidelines for Multinational Enterprises. Uppförandekoden revideras var tredje år för att säkerställa relevansen av standarder och krav mot förändringar i omvärlden. Den nuvarande versionen 6.0 började gälla 1 januari 2018.

En leverantör kan välja olika nivåer på medlemskapet till RBA.



- ”Full Member”: Den högsta nivån där företaget uppfyller alla underliggande nivåer samt har även verifierat att samtliga krav uppfylls och publicerar regelbundet CSR information om företaget.
- ”Regular member”: Företaget har genomgått en komplett riskanalys och har en revisionsplan. Företaget delar med sig av sina revisioner med eventuella avvikelser och accepterar även andra medlemmars revisioner. Företaget uppfyller även kraven för ”Affiliate” medlemskap.
- ”Affiliate”: Företaget har en publikt tillgänglig deklaration att uppförandekoden följs och en behörig företrädare för företaget har skriftligen intygat detta samt har företaget gått igenom en självskattning avseende risker i hela verksamheten. Företaget uppfyller kraven för ”Supporter” medlemskap.
- ”Supporter”: Den lägsta nivån där företaget stödjer RBA:s övergripande vision och uppdrag.

För mer information om RBA se <http://www.responsiblebusiness.org/>

2008 grundade RBA tillsammans med Global e-Sustainability Initiative ett program för att arbeta för ansvarsfull utvinning och inköp av mineraler i leverantörskedjan, Responsible Minerals Initiative (RMI). I dagsläget är mer än 360 företag med i programmet som erbjuder organisationer tredjeparts revisioner för att verifiera vilka smältverk som lever upp till internationella standarder för konfliktfria mineraler. Förutom att säkerställa och tillhandahålla information om godkända smältverk arbetar även RMI bl.a. med att hålla i workshops om ansvarfullt inköp av mineraler och delta i diskussioner med regeringar och organisationer gällande dessa frågor. För mer information se <http://www.responsiblemineralsinitiative.org/>

Samtliga leverantörer projektet varit i kontakt med har en Code of Conduct gällande sociala frågor i leverantörskedjan och ser positivt på att krav ställs gällande konfliktmineraler och arbetsvillkor i fabriker vid tillverkning. Det påtalas dock att det krävs ett stort och tidskrävande arbete för återförsäljare att kräva in all dokumentation från tillverkarna och hänsyn måste tas till det i en anbudsfas. Vikten av att ställa krav på rätt led i leverantörskedjan framförs också då en återförsäljare ofta har små möjligheter att påverka stora globala varumärkesägare. Problemet med spårbarhet och transparens i tillverkningsledet nämns också av leverantörer. Även om krav ställs att konfliktmineraler inte får förekomma är spårbarheten till gruva och smältverk ofta begränsad. Det handlar om alltför många led innan en mineral nått till fabrik. Här kan listan med godkända smältverk från RMI vara intressant dock är det viktigt att veta att avvikelser sker. Att garantera något till 100 % kan vara svårt men att leverantören har kännedom om underleverantörskedjan och har ett strukturerat sätt att identifiera risker samt följa upp och arbeta med avvikelser bör vara rimliga krav att ställa. Leverantörerna ser att det är angeläget att fortsatt driva frågorna men samtidigt påtalas vikten av att inse att problemet är globalt och inte löses på kort sikt. Rekommendationen är vidare från leverantörerna är att kravställa att varumärkesägarna har en publikt tillgänglig policy för hantering av konfliktmineraler samt att de arbetar enligt OEDS:s riktlinjer för hållbara leverantörsskedjor för mineraler. Att varumärkesägarna är med i RBA på någon av de högre medlemsnivåerna och därigenom bland annat samverkar och redovisar resultat från revisioner av underleverantörer längre ner i kedjan kan även vara ett rimligt krav.



## 9 Säkerhet och SUA

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (2018:585) 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 Sveriges säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och regionerna 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.

Analysen har skett i samband med enkät och marknadsundersökningen, (se avsnitt 6 Marknadsundersökning) där det framkom att endast ett par leverantörer har tecknat säkerhetsskyddsavtal i samband med avrop och/eller upphandlingar inom området. I förstudien har det dock framkommit att det föreligger intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna. Det kan därför ändå vara lämpligt att ha med möjligheten med säkerhetsskyddade avtal och mallar i upphandlingen för de myndigheter som anser sig ha ett sådant behov.



# 10 Dataskyddsförordningen

Analysen har skett i samband med enkät och marknadsundersökningen, (se avsnitt 6 Marknadsundersökning) och följande frågeställningar har belysts:

- Hanterar leverantörerna personuppgifter i samband med leveranser inom området
- Har leverantörerna tecknat personuppgiftsbiträdesavtal och har de några kommentarer på avtalet

I stort samtliga leverantörer har någon gång hanterat personuppgifter i samband med leveranser inom området och merparten har tecknat personuppgiftsbiträdesavtal med offentlig sektor. Det framförs att detta är ett område som genererar mycket frågor och det är administrativt betungande och kostnadsdrivande att hantera på ett kundunikt sätt. Denna typ av hantering bör ske så enhetligt som möjligt för att vara effektivt, förutsebart och trovärdigt samt även för att skapa en säker hantering. Därav önskas enhetliga och aktuella mallar för personuppgiftsbiträdesavtal oavsett ramavtalsområde samt samarbete med övriga inköpscentraler då det skulle ge större förutsättningar för enhetlighet och en branschstandard.

Inom ramen för förstudiens rekommendation kommer ramavtalsleverantörerna inte enbart behandla personuppgifter såsom personuppgiftsansvariga. Detta innebär att ett personuppgiftsbiträdesavtal kan komma att behöva tecknas vid anskaffning från ramavtal enligt föreslagen indelning. Detta innebär att personuppgiftsbiträdesavtal samt även kravställning enligt dataskyddsförordning ska beaktas i ramavtalsupphandlingen.



# 11 E-handel

Med elektronisk handel (e-handel) menas ett sätt att skapa en effektiv inköpsprocess med IT som stöd. Elektronisk affärskommunikation ersätter den pappersbaserade kommunikationen. Avtal, leverantörer, priser m.m. blir lättillgängliga för de som ska beställa produkter och tjänster, därför att avrop/beställningar och fakturahanteringen kan ske elektroniskt. E-handel enligt denna definition förutsätter att köparen hanterar sin elektroniska affärskommunikation via sitt e-handelssystem. Att en enskild handläggare inom köparens organisation gör inköp i en leverantörs webbshop via ett individuellt inloggningskonto betraktas inte som e-handel.

Målsättningen är att de leverantörer som tecknar statliga ramavtal med Kammarkollegiet ska medverka till att avropande myndigheter kan tillämpa e-handel och därmed leva upp till strategi, förordning och lagstiftning.

Kammarkollegiet ställer krav på e-handel i alla upphandlingar. Förutsättningarna för att tillämpa e-handel varierar dock mycket mellan olika ramavtalsområden och branscher. I förstudiearbetet utreds därför förutsättningarna för e-handel för det aktuella ramavtalsområdet. Kammarkollegiet följer SFTI:s rekommendationer om hur man kravställer på e-handel vid upphandling av produkter och tjänster.

Den 1 april 2019 blev det lag på att alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med e-faktura. Kammarkollegiet ställer alltid krav på e-faktura.

Samtliga leverantörer som besvarat enkäten kan sända varukorgsmeddelande från sin webbshop till avropsberättigads e-handelssystem (s.k. punch-out) enligt PEPPOL punch-out eller annat etablerat varukorgsmeddelande i XML-format. Någon leverantör anger att stöd för PEPPOL inte är på plats ännu men är planerat. Leverantörerna kan vidare skapa och sända elektronisk produktkatalog (sortiments- och prislista), ta emot elektroniska order samt skicka ordererkännande enligt Sveorder och SFTI/ESAP 6. Leverantörer anger även att de kan sända elektronisk faktura enligt mer än ett alternativ av följande; PEPPOL BIS Billing, Svefaktura och/eller SFTI fulltextfaktura.

Detta är ramavtalsområden där e-handel är vanligt förekommande och krav på e-handel bör därför ställas i en kommande upphandling. Det finns dock myndigheter som inte tillämpar e-handel vilket innebär att krav på att beställningar/avrop enbart ska göras via e-handelssystem inte kan ställas utan det måste även finnas alternativa sätt.

## 12 Analys och rekommendationer

Projektgruppen bedömer att det finns ett behov av nya ramavtal inom området både utifrån de synpunkter som inkommit från kunder och leverantörer samt sett till den volym som omsätts via ramavtalen. Över 60 % av de organisationer som besvarade Kammarkollegiets enkät angav att de hade ett behov av framtida ramavtal inom både Klienter och Mobiltelefoner och tillsammans omsätter ramavtalen i dagsläget över 700 miljoner SEK per år. Enligt den information som inkommit från myndigheter, kommuner och regioner i samband med förstudien finns en potentiell volym på ramavtalen på ca. 1 miljard per år.

Vidare finns det samordningsfördelar med ett ramavtal inom området, då det innebär att det juridiska ramverket är på plats och stöd och mallar kan fungera standardiserade på området så att inte varje organisation måste göra i praktiken samma arbete vid avrop. Projektgruppen ser det även tydligt att avrop på något sätt måste förenklas i kommande ramavtal speciellt för små organisationer. Ett återkommande önskemål från myndigheter, kommuner och regioner är ramavtal med någon form av rangordning där kunden enkelt och direkt kan lägga en beställning.

Vissa leverantörer har uttryckt en oro för osund konkurrens vid ett så kallat rangordnat ramavtal. Av konkurrensskäl bör inte ett rangordnat ramavtal konstrueras på så sätt att en leverantör blir etta i rangordningen och erhåller samtliga avrop. Denne skulle erhålla mycket stora volymer och i princip inget skulle gå till nummer två eller tre i rangordningen. En kommande upphandling bör snarare innehålla någon form av rörlig rangordning där olika leverantörer kan vara på första plats beroende på den specifika beställningen. Det kommer vidare vara viktigt att säkerställa att utbudet av produkter och tjänster dels inte blir för stort och dels att dessa är relevanta och hålls relevanta sett till teknikutvecklingen. Att enbart ha avropsformen rangordning rekommenderas dock inte då kunderna med en sådan lösning begränsas i att kunna ställa preciserade och kundspecifika krav eller erhålla bättre priser. Det är en förutsättning för fungerande ramavtal inom området dels att kunder kan ställa specifika krav mot bakgrund av den egna miljön och behovet och dels att ramavtalsleverantörer kan offerera ett skräddarsytt erbjudande baserade på det aktuella behovet. Förnyad konkurrensutsättning rekommenderas därför också som avropsform d.v.s. kommande upphandling bör innefatta tilldelning delvis efter förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap. 7 § LOU.

Ett kommande ramavtal bör omfatta köp av klienter och mobiltelefoner som tjänst d.v.s. utan eget ägande för kunden. Det finns ett tydligt behov som både kunder och leverantörer pekar på. I övrigt bör ett kommande ramavtal minst inkludera de produkter och produktnära tjänster som finns på de nuvarande ramavtalen.

Det har framkommit i förstudien att det finns ett behov av mallar och stöd kring säkerhetsskyddsavtal och personuppgiftsbiträdesavtal. En kommande upphandling bör därför inkludera detta men samtidigt möjliggöra för kunder att använda egna villkor och avtal. Inför en kommande upphandling bör även allmänna villkor ses över och uppdateras.

Samtliga intressenter är överens att miljö och hållbarhet är mycket viktigt inom klienter och mobiltelefoner. Det är vidare svårt att ställa rätt krav inom området och det finns ett behov av ett ökat stöd från Kammarkollegiet. Leverantörer framför också önskemål om att krav ställs en gång på ett samordnat och likartat sätt. De krav som ställs i upphandlingen gällande dessa delar bör borga för en hög lägstanivå vid avrop. Projektgruppen rekommenderar att förslag på specifik kravställning tas fram och skickas på extern remiss till leverantörer och intressenter för att säkerställa att rätt nivå uppnås och att kraven blir relevanta.

Den nuvarande regionindelningen på ramavtalet för Klienter upplevs inte ha gett önskat resultat i form av spridning och leverantörer inom området kan leverera till hela Sverige. Det har även framkommit i samband med förstudien att det finns kunder som önskar paketera sitt avrop som en helhetslösning omfattande både klienter och mobiltelefoner. Projektgruppen rekommenderar därför att en regionindelning inte görs igen utan en ny indelning skapas i form av tre separata upphandlingar eller anbudsområden enligt nedan, ett separat för avrop av klienter, ett separat för avrop av mobiltelefoner eller surfplattor samt ett för helhetsleveranser med både klienter och mobiltelefoner. Surfplattor flyttas från delområde klienter till mobiltelefoner då dessa anses mer sammankopplade gällande hantering, användande och operativsystem. Om en kund har behov att paketera surfplattor med klienter går det att göra ett avrop på det övergripande helhetsramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar.



## 12.1 Sammanfattning rekommendationer

Rekommendationerna är avstämda med referensgruppen som i stort håller med om samtliga punkter. Vissa organisationer har ett större behov av ramavtal med förnyad konkurrensutsättning än andra, som ser att enkla avrop är att föredra. Båda avropsformerna finns dock med i rekommendationerna.

Projektgruppen bedömer att:

- Det finns ett behov att upphandla nya ramavtal inom klienter och mobiltelefoner. Ett kommande ramavtal bör minst inkludera de produkter och produktnära tjänster som finns på de nuvarande ramavtalen.
- Avrop bör förenklas och det återkommande behovet av någon form av ramavtal med rangordning där kunden enkelt och direkt kan lägga en beställning bör tas omhand. Kunder behöver även kunna ställa egna specifika krav samt erhålla bättre priser vilket innebär att förnyad konkurrensutsättning rekommenderas därför också som avropsform d.v.s. kommande upphandling bör innefatta båda avropsformerna.
- Ett kommande ramavtal bör innefatta möjlighet att köpa klienter och mobiltelefoner som tjänst d.v.s. utan eget ägande för kunden.
- Det finns ett behov av mallar och stöd kring säkerhetsskyddsavtal och personuppgiftsbiträdesavtal och detta bör inkluderas i en kommande upphandling.
- Miljö och hållbarhet är mycket viktigt inom området, krav bör tas fram och skickas på remiss till intressenter i samband med en upphandling.
- En ny indelning bör skapas i form av tre separata upphandlingar/anbudsområden, varav ett separat för avrop av klienter, ett för avrop av mobiltelefoner/surfplattor (som flyttas från klienter) samt ett för helhetsleveranser med både klienter och mobiltelefoner/surfplattor.



# 13 Källförteckning

## 13.1 Leverantörer

Följande leverantörer har inkommit med svar på enkät och haft möten med projektgruppen:

Advania  
Apple  
Atea  
B2B IT-partner  
Britt Stockholm  
Dell  
Evry Sweden  
Fujitsu  
Intel  
Hewlett Packard  
Promobility  
Samsung  
TCO  
Techstep  
Tele2  
Telia  
Visolit Sweden 91

## 13.2 Referenslitteratur och andra källor

Förstudierapport inom Användarnära IT-produkter, 23.2-2946-2017, december 2017  
Statens inköpscentral

iNEMI low halogen in electronic products, <https://community.inemi.org/pr070109>

JEDEC low halogen in electronic products, [www.jedec.org](http://www.jedec.org).

Responsible Business Alliance, <http://www.responsiblebusiness.org/>

Responsible Minerals Initiative, <http://www.responsiblemineralsinitiative.org/>

Responsible Business Alliance code of conduct, Version 6.0 (2018), Responsible Business Alliance, <http://www.responsiblebusiness.org/code-of-conduct/>