

Förstudierapport inom området Mobiltelefoner

Dnr: 23.2-8021-2022



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	7
4 Nuvarande ramavtal	9
5 Information om ramavtalen	10
6 Offentlig sektors behov.....	11
7 Marknadsundersökning	22
8 Omvärldsanalys.....	31
9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	32
10 Hållbarhet och tillgänglighet.....	34
11 Säkerhet	39
12 E-handel	41
13 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling.....	42
14 Slutsatser	44



1 Sammanfattning

I förstudien för projektet Mobiltelefoner rekommenderas att genomföra en ny upphandling inom området för mobiltelefoner samt tillbehör och tillhörande tjänster. Ett eventuellt nytt ramavtal bör inkludera en särskild fördelningsnyckel samt möjlighet till förnyad konkurrensutsättning. Olika slags finansieringsformer bör kunna tillåtas såsom mobiltelefon som tjänst. Med avropande myndighet avses alla statliga myndigheter samt de kommuner, regioner och övriga organisationer som genom lämnad bekräftelse är avropsberättigade.

Kommande eventuell upphandling bör fokusera på att säkerställa ett brett produkt- och tjänsteutbud och även ge stöd att hantera potentiella leveransproblem, ersättningsprodukter samt prisjusteringar med hänsyn till rådande världs- och marknadsläge.

Det är viktigt att lyfta fram miljöaspekter i en eventuellt kommande upphandling eftersom produktområdet generellt sett leder till att miljön belastas, särskilt med tanke på framställning av mobiltelefoner. Det är viktigt att lyfta fram de märken och modeller som är ledande i miljösparande teknik, men leverantörer anser också att det är viktigt att arbeta med användandet av mobiltelefoner och hur de hanteras efter en livscykel eller i en andra livscykel. Vidare kan det förenklas att köpa till enkla åtgärder som förlänger mobiltelefonens liv drastiskt så som skärmskydd och skal. En eventuellt kommande upphandling bör utgå från tidigare upphandlings gedigna kravställningar kring miljö och social hållbarhet, men se till att uppdatera dessa utifrån nya lagstiftningar och andra förändringar som skett i branschen.

Förstudierapporten framtagen av:

Sara Lyngdorf, projektledare och it-upphandlare Statens inköpscentral, Kammarkollegiet
Anna Berg, projektmedlem och it-upphandlare Statens inköpscentral, Kammarkollegiet



2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar ramavtal för mobiltelefoner med tillbehör samt tillhörande tjänster.

Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att myndigheten har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

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

Idag finns inget ramavtal för specifikt Mobiltelefoner. Nuvarande ramavtal Klient- och mobiltelefonlösningar täcker idag möjlighet för enbart inköp av mobiltelefoner, så länge ett enskilt ramavtal för enbart mobiltelefoner inte finns. Om en upphandling genomförs på detta område kommer ramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar således avgränsas att enbart hantera kombinerade köp av både klienter och mobiltelefoner.

2.2 Syfte med förstudien

Huvudsyftet med förstudien är att i ett tidigt skede utreda huruvida ramavtalsområdet uppfyller något av kriterierna ovan eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska genomföras. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

Syftet med förstudien vidare är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa hur upphandlingen 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

Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling avseende Mobiltelefoner. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.

Förstudierapporten innehåller inte någon kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå.

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 att vara avropsberättigade.

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 de som inte gör det idag.
- Kommuner, regioner och andra upphandlande myndigheter.
- 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, och
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

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

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling. Leverantörer fick även svara på en leverantörsenkät.

Möte har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Kammarkollegiet.

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

2.6 Definitioner och förklaringar

I förstudien förekommer ett antal begrepp som används i branschen. Dessutom har ett antal andra begrepp som är bra att känna till, med hänsyn till den kommande upphandlingen, definierats och förklarats. Se begrepp nedan:

5G – Beteckning för nästa fas av mobila telekommunikationsstandarder bortom 4G/IMT Avancerad.

Enrollment – uppstartskonfigurering.

Mobile Device Management (MDM)/Enterprise Mobility Management (EMM) – Mobil enhetshantering som vanligtvis implementerats med en tredjepartsprodukt.

Operativsystem – programvara som styr en enhets alla funktioner, inställningar och applikationer. Exempel på operativsystem för mobiltelefoner är Android och Apple iOS.



3 Föregående upphandling

3.1 Upphandlingsförfarande, tilldelningsgrund och tidpunkter för annonsering m.m.

Den föregående upphandlingen, Klient- och mobiltelefonlösningar, genomfördes enligt ett öppet förfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Upphandlingsdokumentet annonserades den 21 januari 2021 och sista anbudsdag var den 15 mars 2021. Tilldelningsbeslut fattades i mars samma år och det överprövades av en anbudsgivare. Frågan rörde i första hand att de önskade mer poäng i utvärderingen men även att de inte uppfyllde ett obligatoriskt krav. Anbudsgivaren drog sedan tillbaka överprövningen och ramavtal tecknades i september 2021. Ramavtalen började gälla från och med den 27 september 2021.

3.2 Upphandlingens omfattning

Klient- och mobiltelefonlösningar omfattade klienter, mobiltelefoner och surfplattor. Ramavtalet var ett så kallat kombiramavtal där både fördelningsnyckel och förnyad konkurrensutsättning ingick i avtalet. Fördelningsnyckeln innefattade en förbestämmd produktkorg med ett enklare antal tillval av tjänster och den förnyade konkurrensutsättningen möjliggjorde förutom ovan nämnda produkter och tillbehör till dessa även ett antal tjänster och även ägandeformen ”köp som tjänst”, det vill säga utan eget ägande.

3.3 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling

Redan 2020 genomförde Statens inköpscentral en första upphandling som omfattade Klienter och mobiltelefoner. Upphandlingen var indelad i tre anbudsområden, Klienter, Mobiltelefoner och surfplattor samt Klient och mobiltelefonlösningar. Flertalet avropsberättigade hade uttryckt ett behov av ett samlat ramavtal som omfattade både Klienter och mobiltelefoner med olika leveransformer och därför skapades ramavtalsområdet Klient och mobiltelefonlösningar. Efter tilldelningsbeslut i maj 2020 överprövades samtliga anbudsområden och Kammarkollegiet förlorade på områden Mobiltelefoner samt Klient- och mobiltelefonlösningar. Överprövningen handlade om en anbudsgivare som hade offererat samma mobiltelefon på ett flertal ställen, vilket enligt Statens inköpscentral inte var tillåtet enligt upphandlingsdokumentet, men domstolen ansåg inte att detta varit tillräckligt tydligt angivet.

Tidigare försök att upphandla separata ramavtal mellan fördelningsnyckel och förnyad konkurrensutsättning har lett till ett lågt antal anbud på fördelningsnyckel. Av denna anledning valde den föregående upphandlingen att ha ett kombiramavtal. Föregående upphandling påpekar att det är svårt att ta hänsyn till en eventuell överprövning i



tidsplanen, men att det är en faktor som har stark påverkan på huruvida tidsplan för upphandling kan hållas eller inte.

4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen för Klient- och mobiltelefonlösningar, som började gälla från den 2021-09-27, gäller till och med den 2023-09-26 med förlängningsoption max t.o.m. 2025-09-26. Det finns idag inget ramavtal för Mobiltelefoner.

4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs för Förnyad Konkurrensutsättning och Särskild fördelningsnyckel:

- Advania Sverige AB
- Atea Sverige AB
- B2B It-partner AB
- Dustin Sverige AB
- Foxway Education AB
- Techstep AB
- Tele2 Sverige AB

4.3 Omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende 2021Q4-2022Q3. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de 7 ramavtalsleverantörerna.

Klienter och mobiltelefoner 2019/Klient- och mobiltelefonlösningar

2021 Q4	11 699 277 kr
2022 Q1 -Q3	75 993 354 kr

4.4 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Kammarkollegiet.



5 Information om ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Där publiceras bl.a. listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade myndigheter, avtalsdokument, avropsmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigande myndigheter vid avrop.

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



6 Offentlig sektors behov

6.1 Inledning

För att kartlägga behovet inom offentlig sektor gällande det aktuella ramavtalsområdet samt samla in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning dels referensgruppsmöten med bl.a. deltagare från de myndigheter som i enkäten anmält sitt intresse för att ingå i referensgruppen.

6.2 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 521 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 213 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 40,8%.

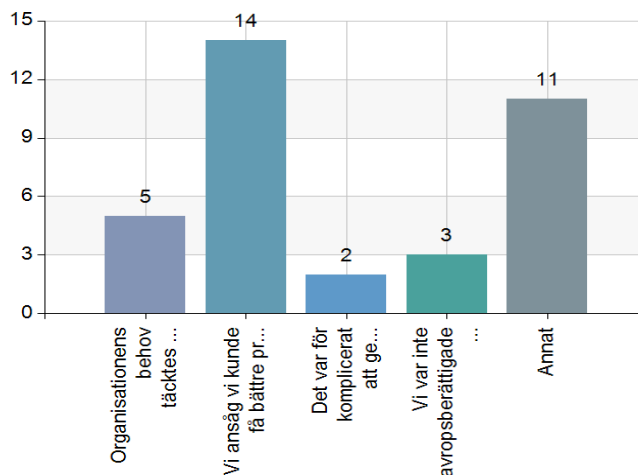
Spridningen på respondenternas typ av organisation samt dennes storlek var som följer: Ca 19% arbetar på myndigheter, 7% på regioner, 60% på kommuner och 11% på statliga eller kommunala bolag/förbund. Ca 3% angav "annat". Ca 9% arbetar i en organisation med 0 - 100 anställda, 19% i organisationer med 101 - 500, 15% i organisationer med 501 - 1000, 39% i organisationer med 1001 - 5000 anställda och slutligen uppger ca 18% att de arbetar i organisationer med över 5000 anställda.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring produkter inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

6.2.1 Avrop från befintliga avtal

För att undersöka i vilken utsträckning nuvarande ramavtal inom Klienter och Mobiltelefoner nyttjas gällande köp av mobiltelefoner ställdes frågan till samtliga respondenter om organisationen genomfört avrop på ramavtalet de senaste 2 åren. Cirka 8% av respondenterna har genomfört avrop för både klienter och mobiltelefoner och 5% endast mobiltelefoner. 54% har befintliga avtal som löper inom området och 16% har genomfört egen upphandling inom området. 6% anger att de inte har behov inom området och 9% svarade att de inte vet.

Respondenterna som angav att de genomförde en egen upphandling fick svara på följdfråga om varför, där 14% svarade att organisationens behov inte täcktes av ramavtalet, 40% att de ansåg att de kunde få bättre priser och villkor med en egen upphandling, 6% att det var för komplicerat att genomföra ett avrop, 9% att de inte var avropsberättigade och 32% angav "annat" som anledning.



De respondenter som angav att de använt ramavtalet fick svara på följdfrågor om hur olika faktorer fungerat.

- På fråga om hur **avropsunderlag och framttagande av kravspecifikation** fungerar svarade 29% mycket bra, 59% bra, 7% godkänt och 4% ”vet ej”.
- På fråga om **svarsfrekvens från leverantörer** svarade 18% att det fungerar mycket bra, 46% bra, 29% godkänt och 4% dåligt och 4% övrigt/kommentar. En respondent gav på denna fråga som kommentar att de endast fick två anbud på ett avrop.
- På fråga om hur **produktleveranser** fungerar, det vill säga huruvida rätt, fungerande produkter levererats i tid, svarade 14% mycket bra, 36% bra, 29% godkänt, 11% dåligt, 4% vet ej och 7% övrigt. Två respondenter kommenterade, en att de efter att ha gått genom avropsprocessen inte fick någon leverans och ”fick lösa det på annat sätt”. Den andra kommentaren nämnde att marknadens läge just nu innebär faktorer som leverantören har svårt att styra över så som komponentbrist och generella prishöjningar.
- På fråga om hur **tjänstleveranser** fungerar svarade 11% mycket bra, 32% bra, 25% godkänt, 25% vet ej och 7% övrigt.
- På fråga om hur det går att **tolka avtalsvillkor** svarade 14% mycket bra, 54% bra, 25% godkänt och 4% ”vet ej”. En kommentar utvecklade att respondenten har utmaningar med kraftiga prishöjningar från varumärkesägare och att det är otydligt för dem vilka alternativ dels kunder och dels leverantörer har vid sådana ”exceptionellt höga” prishöjningar.

6.2.2 Särskild fördelningsnyckel

Samtliga respondenter besvarade frågan om man anser att man har behov av en Särskild fördelningsnyckel inom området. 31% svarar ja, 27% nej och 42% ”vet ej”.

Respondenter som tidigare svarat att man använt ramavtalet fick möjlighet att kommentera hur den särskilda fördelningsnyckelns produktutbud upplevs. 43% av



respondenterna angav att den fungerar bra, 29% godkänd, 14% dåligt och 14% "vet ej". En kommentar från respondenten som angav "dåligt" var att utbudet på hårdvara är "ok" men att det inte gått att få leverans, och att kompletterande varor inte fungerar i modellen. Respondenten angav vidare att tillbehör från samma produktgrupp har varit helt skiftande i kvalitet. Samma respondenter fick även svara hur man upplever den Särskilda fördelningsnyckelns användarvänlighet svarade 57% bra, 29% godkänd och 14% "vet ej". En respondent kommenterade: "Om tydligheten ökar vad gäller ingående produkter, och det ställs krav på en lägsta kvalitetsnivå".

6.2.3 Tillgänglighet och försörjningstrygghet

Samtliga respondenter fick frågan om man har behov av mobiltelefoner och tillbehör med koppling till området tillgänglighet. 36% svarade nej, 11% svarade ja och 53% "vet ej". De respondenter som svarade ja ombads beskriva sina behov inom området, nedan ett urval:

- För användare med synskada
- För användare med hörselskada
- Individanpassade mobiltelefoner

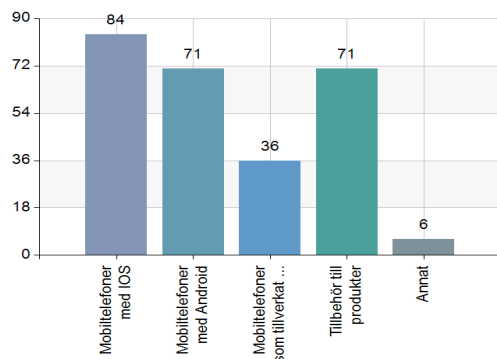
Samtliga respondenter fick även besvara en fråga om behov gällande mobiltelefoner inom området krisberedskap/försörjningstrygghet, där 24% inte har ett sådant behov, 22% svarade ja och 55% "vet ej". Ett urval av behov som kommenterades av respondenter som svarade ja:

- Komplement till Rakel
- Jour-telefon
- Akut service-telefon
- Krypterade mobiltelefoner
- Lösningar för när växel är ur funktion och/eller mobilmaster är påverkade
- RÖS (röjande signaler)/ färäst (krypterad telefonmodell)
- Satellittelefoner
- Möjlighet att koppla upp sig direkt mot operatörs molntjänst om el eller växel skulle gå ner.

6.2.4 Framtida avtal

Samtliga respondenter besvarade frågan om de har behov av framtida ramavtal inom området Mobiltelefoner. 43% angav ja, 2% nej – har inget behov av typen av produkten, 28% nej – vi kommer genomföra egna upphandlingar och 27% "vet ej".

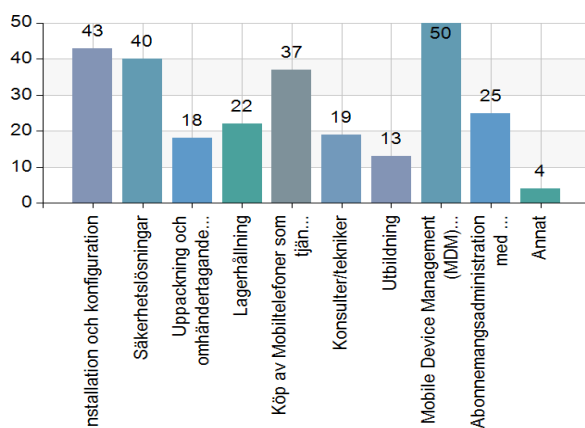
Respondenterna som svarade ja på frågan om behov av ett framtida ramavtal inom området fick därefter en flervälsfråga om vilka produkter respondenterna anser sig ha behov av inom området. På frågan svarade 91,3% att de behöver mobiltelefoner med iOS, 77,2% att de behöver mobiltelefoner med Android, 39% att de behöver etiskt tillverkade mobiltelefoner, 77% tillbehör och 6,5% "annat". Kommentarer innehöll förslag om managering- och enrollmenttjänster, KST (kommunikation som tjänst) samt ipads och tablets.



I en efterföljande fråga ombads respondenterna utveckla exempel på tillbehör de har behov av, med följande svar (rangordnat där översta punkterna var vanligt förekommande och de nedersta endast förekom i enstaka kommentarer).

- Laddare/strömförsörjningssladd
- Skal och "wallet"
- Skyddsfilm/skyddsglas
- Hörlurar (in-ear och on-er), headset
- Väggsadapter
- Bordsställ
- USB-C till lightning-kabel
- Powerbank
- Periferiutrustning
- Stölskyddsmärkning
- Automated device enrollment (enrollmenttjänst)
- Knox (enrollmenttjänst)

Sedan frågades respondenterna om vilka tjänster de har behov av på ett ramavtal, med ett antal alternativ. I kommentarer angavs utöver de angivna nedan bl.a. enrollment av enheter samt att klistra på skyddsglas.





6.2.5 Övriga kommentarer

Nedan följer ett urval av avslutande kommentarer från respondenter:

- ”Hellre färre leverantörer som faktiskt levererar än många på listan. Och tydlighet om att de ska leverera jämförbar produkt om de inte kan leverera just den versionen av en produkt som ligger i ramavtalet.”
- ”Gränsen mellan mobil dator/dataenhet och Padda/mobiltelefon börjar bli ganska otydlig. Det finns en risk att ramavtalet för PC och ramavtalet för mobiltelefoner blir överlappande. Detta är inte nödvändigtvis ett problem, men kan ibland bli det. Tror att det vore av värde att påpeka i underlaget att avropande part till fullo förbehålls rätten att vid överlappande avtal välja det avtal som man den avropande parten uppfattar som mest fördelaktigt sett till både från ett ekonomiskt perspektiv och från verksamhetsperspektiv.”
- ”Vi behöver en stabil prissättningsmodell som hanterar generationsbyten.”
- ”Även intressant med tjänster, hyra av mobiler och liknande”
- ”Frakten skall vara hållbar och billig, support & reparation skall vara utvecklad, proffsig & pålitlig. Stor hänsyn till miljöaspekter. Leverantör skall erbjuda en attraktiv återvinning, återtag.”

6.2.6 Sammanfattning av myndighetsenkät

Enkäten fick ett högt antal respondenter, men med hänsyn till nuvarande situation med utformande av ramavtal är det ett mindre antal av respondenterna som har avropat antingen mobiltelefoner eller klienter och mobiltelefoner på det nuvarande ramavtalet (totalt 13%). Eftersom det för närvarande inte finns ett avtal för endast mobiltelefoner finns det inte heller ett enkelt sätt att särskilja erfarenheter från inköp av mobiltelefoner från inköp av klienter eller surfplattor. En större del av respondenterna har avtal som fortfarande löper från tidigare ramavtal. Av respondenterna som har erfarenhet av avrop på nuvarande ramavtal får avropsmall, framtagande av avropsunderlag och kravställningar högst betyg. Erfarenheten av produktutbud och leverantörers svarsfrekvens får något lägre betyg men generellt högt. Gällande den särskilda fördelningsnyckeln är det en större del av respondenterna som inte vet om de har behov av en, av de övriga är det någorlunda jämnt fördelat om behov finns eller ej. De som har använt fördelningsnyckeln har till stor del (57%) haft goda erfarenheter av fördelningsnyckeln enkelhet. Problem med fördelningsnyckeln som lyftes i kommentarer är bland annat begränsningar i produktutbudet, skiftande kvalitet i produkter och att leverantörer ibland är dåliga på att svara.

43% av respondenterna har ett behov av ett framtida ramavtal. Ett flertal förslag på lämpliga tillbehör lyftes både genom flervälsfrågor och kommentarer. På en liknande fråga gällande tjänster lyftes framför allt enrollment-tjänster och färdigmonterade skyddsglas.

I kommentarer påtalades svårigheten i att urskilja mellan moderna klienter och mobiltelefoner, svårigheter med att få återkoppling och leverans från leverantörer, prismodellens problem med generationsbyten och vikten av att leverantören erbjuder återtag.



6.3 Referensgruppsmöte med myndigheter

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.

Sammanlagt bjöds 13 avropsberättigade myndigheter, regioner och kommuner in till referensgruppsmöte. 16 personer från totalt 9 myndigheter, regioner och kommuner deltog.

Syftet med referensgruppsmötena var att, som ett komplement till enkäten, på ett fördjupat plan ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

6.3.1 Redovisning av referensgruppsmöte

6.3.2 Användande idag

Bland de olika referensgruppsdeltagarna finns en stor bredd i myndighetsstorlekar samt i myndigheternas uppdrag. De största myndigheterna har flera tusen mobiltelefoner i sin flotta medan de mindre organisationerna har ett hundratal. Samtliga har valt att standardisera en eller flera modeller som myndigheten kan beställa, vissa har strategiska val att endast ha enheter med ett specifikt operativsystem. Beroende på behov i olika interna verksamheter behöver en del av referensgruppsdeltagarna ha en blandad miljö gällande operativsystem. Anledningar till att ett visst operativsystem är nödvändigt att ha i verksamheten är bland annat vissa applikationer som är knutna till operativsystemet, så som tidsrapporteringssystem, tekniska funktioner inom vården eller vissa larm- och trygghetstjänster. En deltagare har standardiserat samtliga enheter till ett specifikt varumärke för att man anser att varumärket har en längre livstid och ett högre andrahandsvärde, vilket då ses som en klokare investering ekonomiskt och ur ett miljöhänsyn. Flera deltagare med vårduppdrag som en del av verksamheten använder i dessa delar enbart en modell som är ”ruggad” och kan tåla tuff miljö – i synnerhet kan modellen i fråga tåla att bli avtorkad med rengöringspulver. Att mobiltelefonen ska klara av denna behandling anses verksamhetskritiskt. Flera referensgruppsdeltagare nämnde att de får och tidigare fått byta från önskat varumärke till ett annat på grund av leveranssvårigheter. Samtliga har också märkt av längre ledtider i leveranser.

I stort finns flera användningsområden för mobiltelefoner inom organisationerna som återkommer hos samtliga referensgruppsdeltagare. Förutom att ringa och kunna bli uppringda med telefonen utnyttjar användare ofta mail-, chatt-, distansmötes- och kalenderfunktioner. I de flesta deltagarnas verksamheter har mobiltelefoner helt ersatt fasta eller ”bords”-telefoner. Bland de deltagarna som tillhör kommuner finns det vissa exempel där användare inte alltid har en egen telefon. Exempelvis kan det finnas gemensamma ”avdelningstelefoner” hos förskola, äldreboende och hemtjänst. Inom verksamheter som hemtjänst kan mobiltelefonen vidare användas för saker som ärendesystem, kartor, tidsrapportering och patienthantering. Mobiltelefonen kan således sägas agera som persondator i dessa situationer. Utöver vad som nämnts ovan finns vissa

ytterligare funktioner som utnyttjas så som internetdelning, fotografering och identitetsverifiering (genom t.ex. Mobilt bank-id).

Att köpa tillbehör till mobiltelefoner är hos samtliga referensgruppsdeltagare snarare standard än undantag. Det är vanligt att köpa mobiltelefonen med skal och monterat skärmskydd. Köp av headset eller hörlurar, laddare samt väggadapter förekommer hos i stort sett alla deltagare. Många deltagare har också diverse manageringssystem där man gärna får mobiltelefonerna levererade med enrollment redan utförd.

Vad gäller användandet av ramavtalet använder majoriteten av referensgruppsdeltagarna ramavtalet idag. Samtliga lyfte nyttan med ett ramavtal och hur det förenklar inköpen samt "höjer lägstanivån". De av referensgruppsdeltagarna som inte använt den särskilda fördelningsnyckeln angav som anledningar bland annat att man vill köpa större ordrar än vad som tillåts på fördelningsnyckeln, eller att man har ett annat behov av antingen modeller eller kombinationen av modeller/tillbehör/tjänster som finns på fördelningsnyckeln idag. Fördelar med fördelningsnyckeln som lyftes är att det sparar tid. En deltagare lyfte att de ibland stött på att väldigt få leverantörer lämnar anbud på en Förnyad konkurrensutsättning, eller att samtliga tackar nej med hänsyn till rådande världsläge och att de inte kan möta den efterfrågade volymen.

Samtliga referensgruppsdeltagare köper idag sina mobiltelefoner med eget ägande. Anledningar för detta var bland annat prisnivån vid andra ägandeformer.

6.3.3 Livscykelhantering och hållbarhet

Generellt räknar de flesta av referensgruppsdeltagarna att mobiltelefonerna ska ha en livslängd på 3 år. Några ser 3 år som ett absolut tak medan andra ser att mobiltelefonerna ofta kan leva längre. Det skiljer sig åt huruvida deltagarna har en process på plats för återtag eller återförsäljning av mobiltelefonerna. Vissa reparerar och återanvänder mobiltelefonerna internt så långt det är möjligt och hanterar sedan själva kassering, andra får direkt mobiltelefonen utbytt till en ny och tar hjälp av sin leverantör att hantera destruering, reparation, återförsäljning och så vidare. I stort sett är striktare rutiner kring återtag och livscykelhantering vanligare hos de större organisationerna med större flottor av mobiltelefoner.

För de deltagare som strategiskt prioriterade livscykelhantering ses detta som viktigt både ur ekonomisk och miljömässig synpunkt. Vissa har avtal med leverantör att sälja vidare mobiltelefonerna till andrahandsmarknad efter att de nått en specifik livslängd och kan således få tillbaka en del av mobiltelefonernas originella kostnad, samt ge enheterna "ett andra liv". Det skiljer sig åt mellan dessa deltagare om man har strikta krav på vilken marknad enheterna får säljas till eller inte. Även de som har strikta krav ser att spårbarheten är svår och att man i mest får lita på vad leverantörerna av dessa tjänster säger om var mobiltelefonerna hamnar.

En del av referensgruppsdeltagarna har inte fasta rutiner för mobiltelefonernas livscykelhantering. Även om dessa deltagare sporadiskt köper in tjänster för återvinning av

e-avfall meddelade man att det kan hända att ett okänt antal av gamla mobiltelefoner blir "liggande i skrivbordslådan" hos användare.

På frågan om man hade kunnat tänka sig en längre leveranstid om det innebar att mobiltelefonerna transporterats så "grönt" som möjligt genom exempelvis tågleveranser hade deltagarna olika perspektiv. Vissa menar att så länge leveranserna är säkra och den längre leveranstiden tydligt redogjord för så gör det inget. Några svarade att det beror från fall till fall. Ibland är mobiltelefonen ett avgörande verktyg och då kan det inte vänta. En deltagare svarade att leveranser gärna får ta längre tid om det ökar hållbarheten. En annan påpekade att det kan vara svårt att säga – om man till exempel köper från Europalager så är det svårt att följa upp hur leveransen av specifika enheter gjorts.

Ingen i referensgruppen har själva köpt in socialt hållbara mobiltelefoner vad man kände till. Däremot är flera positivt inställda till den sortens mobiltelefoner och kan se sig köpa det i framtiden.

Övriga saker som framkom kring området hållbarhet var bland annat att vissa deltagare själva kravställer på vissa hållbarhetskrav så som livslängd, transporter, korruption, mänskliga rättigheter och konfliktmineraler. En annan har hårda krav på certifieringar, och ytterligare andra nämnde Upphandlingsmyndighetens baskrav. Många av deltagarna ser Kammarkollegiets ramavtal som ett viktigt verktyg för att få stöd i att ställa rätt miljökrav och få hjälp med uppföljning. En deltagare önskade ännu mer stöd i "hur man upphandlar grönt".

6.3.4 Säkerhet

På frågor om säkerhet kopplat till mobiltelefoner anses i stort inte området vara en särskilt hög risk hos referensgruppsdeltagare.

Gällande personuppgiftsbiträdesavtal är det något en majoritet av deltagarna inte använder sig av för produktområdet. Det är sällan deltagarna ser att leverantörer hanterar personuppgifter och om de gör det är det inte mer än namnet på personen som lägger beställningen. Flera av deltagarna påtalade att man annars ofta använder sådana avtal när behov finns men att det inte bedöms behövas för mobiltelefoner. Två av deltagarna använder sig av personuppgiftsbiträdesavtal mot leverantör för mobiltelefon men utvecklade inte kring varför. I övrigt så använder sig flera av referensgruppsdeltagarna av olika typer av manageringssystem vilket anses ha vikt för säkerhet kring mobiltelefonerna. Dessa kan till exempel blockera osäkra applikationer, och vissa tjänster tillåter fjärrlåsning av en borttappad enhet.

Avslutningsvis är rensning av data vid återtag eller kassering av enheterna viktigt för samtliga referensgruppsdeltagare. Här får referensgruppsdeltagarna antingen hjälp av den leverantör som sköter återtag, eller kan själva hantera en fabriksåterställning av mobiltelefonen, vilket man ser är fullgott för att säkerställa att ingen data finns tillgänglig efter att mobiltelefonen lämnats bort.



6.3.5 Tillgänglighet och försörjningstrygghet

Vid frågan om tillgänglighet kopplat till upphandlingsområdet är det få av referensgruppsdeltagarna som stött på någon form av problem med det befintliga utbudet. I mångt och mycket räcker de funktioner som redan finns på moderna mobiltelefoner för att täcka de allra flesta tillgänglighetsbehov som man ser finns i organisationerna. Ett fåtal av referensgruppsdeltagarna har varit med om att något utöver befintligt sortiment behövts, och har då enkelt kunnat få hjälp av leverantör att köpa in detta. En deltagare har tidigare erfarenhet av att använda en mer tillgänglighetsanpassad modell av mobiltelefon, men det är inget man fortfarande köper in idag. En annan deltagare har vid ett tillfälle behövt en specialanpassad telefon, men då det endast var en enhet har man relativt enkelt kunnat köpa denna direkt utanför avtalet.

På området försörjningstrygghet finns det mer information att hämta hos referensgruppsdeltagarna. Till stor del kan detta härröras från färsk erfarenheter av kris från pandemi och närliggande krig, samt komponentbrist och stora leveransproblem som drabbat världen i olika omgångar. Nästan alla referensgruppsdeltagare har märkt av försenade leveranser eller behövt byta ut modeller för att den önskade inte funnits tillgänglig. Ett par referensgruppsdeltagare har inte märkt leveransproblem på just mobiltelefoner, men andra produkter. Gällande vitesklausuler pekade många av deltagarna på att man försöker visa förståelse för världsläget och gärna inte kräver viten vid förseningar. Det kan också vara förenligt med en risk att förstöra relationen med leverantören, menade några.

En större del av referensgruppsdeltagarna har försökt hantera osäkra leveranser med att lagerhålla ett antal mobiltelefoner själva. Just för mobiltelefoner är detta enklare då de inte tar upp så stor plats. Men det kan bli ett problem att "överköpa", och man ser gärna inte att mobilerna "ligger kvar på hyllan" alldeles för länge. Vissa ser också att deras egna lager ändå hinner ta slut innan nästa leverans kommer, på grund av de stora leveransproblemen. Flera deltagare lyfte vikten av att planera sina köp i god tid och ha god kommunikation med leverantörer, på så sätt ser man sig själva undvika många fallgropar.

Referensgruppsdeltagare har i flera fall undersökt möjligheterna att köpa till eller kravställa att leverantörer ska tillhandahålla visst lagerutrymme, men de flesta ser i slutändan att det blir allt för kostnadsdrivande. Vidare krävs nästan alltid en garanti att de lagerhållna enheterna ska användas, vilket medför samma problem som att själv lagerhålla extra mobiltelefoner. Vissa leverantörer kräver till exempel att de lagerhållna enheterna ska förbrukas inom ett år. En referensgruppsdeltagare påtalade att lagerhållning också får effekter ur ett hållbarhetsperspektiv, då lagerhållning förbrukar energi.

En referensgruppsdeltagare har själv ställt krav på lagerhållning för att vårdpersonal skulle kunna få tillgång till verksamhetskritiska enheter även vid leveransproblem. De hade dock inte ställt krav på förstaparts-lagerhållning vilket resulterat i att den vinnande leverantören använder sig av tredje parts lager och i rådande världsläge inte kan få tag på efterfrågade modeller. Detta har skapat stort missnöje över leverantören hos deltagaren i fråga.



6.4 Sammanfattning av referensgruppsmöte

Sammanfattningsvis kan sägas att det finns en stor bredd i hur användandet och behovet av mobiltelefoner ter sig i de olika organisationerna i referensgruppen. Det är med andra ord svårt att slå fast enskilda exempel på vad mobiltelefoner används till och vilka modeller eller operativsystem som används i offentlig sektor. Det finns olika anledningar till att organisationerna i referensgruppen beslutat kring val av operativsystem eller blandad miljö, och i många fall är besluten verksamhetskritiska. Det är med andra ord stor vikt att ett potentiellt framtida ramavtal erbjuder möjlighet att köpa både iOS och Android operativsystem. För samhällskritiska organisationer som vården kan också tillgång till "ruggad" mobiltelefon vara viktigt. Gällande tillbehör finns det ett varierande behov, men samtliga referensgruppsdeltagare köper sina mobiltelefoner med skyddsglas och skal.

Utöver telefonsamtal använder referensgruppsdeltagarna i sina organisationer mobiltelefoner till andra funktioner som mail, distansmöten, kalender, ärendehantering, journalhantering och tidsrapportering.

Hur mobiltelefonernas livscykel hanteras är också varierande inom referensgruppen och beror ibland på hur stor organisationen i fråga är. Många större organisationer har fasta rutiner kring reparation, återtåg och återvinning där leverantören helt och hållet ansvarar för tjänsterna. Andra mindre organisationer hanterar detta själva för att hålla nere kostnader. Utrymme för förbättring finns dock i de fall där referensgruppsdeltagarna inte har tydliga strategier kring hur reparation, återtåg och återvinning skulle hanteras och enheterna blir ibland liggande. Här kan ett framtida ramavtal kanske komma att vara till större hjälp. I stort sett räknar referensgruppsdeltagarna med en 3 års livslängd på en mobiltelefon, även om detta varierar. Vidare varierar om man har som strategi att fortsätta använda telefonen inom organisationen så länge det går eller om man väljer att byta ut telefonerna efter en viss tid för att kunna sälja dem vidare på en andrahandsmarknad. Samtliga referensgruppsdeltagare har köpt sina telefoner med eget ägande.

Gällande personuppgifter är personuppgiftsbiträdesavtal inom ramavtalsområdet ovanligt men förekommer i vissa fall. Säkerhet hanteras oftast genom manageringssystem. Efter att mobiltelefonerna blivit uttjänta är det viktigt för referensgruppens deltagare att all data rensats från enheterna innan de tas vidare för återbruk eller återvinning. Det skiljer sig åt om man tar hjälp av leverantör för detta eller hanterar det själv, men samtliga anser att telefonernas egna fabriksåterställningsfunktioner är tillräckliga åtgärder för att rensa datan.

För tillgänglighetsfrågor är det sällan som någon i referensgruppen har haft behov som inte har kunnat mötas av vanliga telefoner som finns på marknaden idag. I få situationer har man kunnat ordna lösningar utöver detta genom tillbehör eller enskilda köp av speciella mobiltelefoner, men detta har varit väldigt ovanligt. Inom området försörjningstrygghet märker referensgruppsdeltagarna på olika sätt av leveransproblem och har utvecklat olika strategier för att hantera detta tillsammans med leverantörer. Egen lagerhållning är ett alternativ för att ha en buffert av enheter vid behov, men användning av större lager genom leverantören framstår för många som för dyrt eller förenat med andra problem.

Generellt används framförhållning och planering av ordrar för att kunna möta de osäkra leveransförhållandena.



7 Marknadsundersökning

7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom det aktuella ramavtalsområdet och samla in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning riktad till befintliga ramavtalsleverantörer dels möten med nuvarande ramavtalsleverantörer, varumärkesägare, branschorganisationer och potentiella leverantörer.

7.2 Marknaden

Marknadsundersökningen har genomförts genom att analysera leverantörers utbud och erfarenheter. En viktig informationskälla har varit de möten som genomförts med både befintliga ramavtalsleverantörer och övriga leverantörer. Syftet med mötena har varit att utreda hur man upplevt de nuvarande ramavtalsområdena, vilka områden som fungerat bra och vilka som skavt och vilka möjligheter som finns att möta potentiella ändringar i en ny upphandling.

7.3 Leverantörsenkät

En enkät gick ut till 5 leverantörer på marknaden. Enkäten besvarades av 3 respondenter vilket ger en svarsfrekvens på 60%

Syftet med enkäten var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller produkter och tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

7.3.1 Miljö och hållbarhet

En större del av enkäten hanterade frågor kring miljö och hållbarhet. Flera av leverantörerna är certifierade enligt ISO 14001 och en av leverantörerna har i stället ett ledningssystem certifierat av Svensk Miljödatabas. Utöver certifieringarna gav leverantörerna också fler exempel på miljöarbeten som man gör med t.ex. miljö-policyer, logistikflöden och löpande utredningar. Som exempel på social hållbarhet lyftes kollektivavtal. Leverantörerna fick vidare beskriva hur de arbetar med återtag och rekonditionering om det finns begränsning i vilka varumärken man kan återta. Samtliga leverantörer meddelade att man kan återta alla varumärken av mobiltelefoner som finns på marknaden idag och att en hög del av de enheter som återtags kan återförsäljas till en



andra livscykel. En leverantör påpekade att man framför allt hanterar återtag när det gäller leasingavtal, och att man gärna skulle återta mer även vid andra ägandeformer. Detta är viktigt att då kravställa på och vara medveten över att det är en kostnadsdrivande tilläggstjänst.

På frågan om hur leverantörerna ser att krav i en upphandling kan ställas gällande konfliktmineraler och arbetsvillkor vid tillverkning fanns ett flertal olika förslag. Responsible Business Alliance lyftes som ett verktyg för att säkerställa god affärsetik, antingen i form av medlemskap eller att se över huruvida leverantörers interna uppförandekoder ställer krav på underleverantörer som motsvarar Responsible Business Alliance's Code of conduct. Ett annat förslag rörde upphandlingsmyndighetens nya riktlinjer. Man underströk dock att inte alla aktörer på marknaden idag till fullo lever upp till dessa nya riktlinjer och att en upphandling därmed skulle ha fördel av att fokusera på tilldelningskriterier i dessa områden snarare än hårda krav. Det påtalades även att återförsäljare idag säljer vidare produkter från några av världens största teknikföretag, och sällan har möjlighet att utföra egna granskningar som är bättre än de som utförs av andra stora internationella organisationer. En önskan är därför att krav på redovisning av produkter i dessa situationer borde kunna göras genom hållbarhetsdokument från varumärkesägarna. Övriga förslag på området berör bland annat OECD:s riktlinjer, RMI best practices och kartläggning av konfliktmineraler samt en beskrivning över hur kartläggningen gjorts.

Gällande miljömärkningar är samtliga leverantörer positivt inställda och förtydligade att olika tillverkare är certifierade av olika miljömärkningar och att detta är viktigt att ha i åtanke vid kravställning. Man lyfte bland annat Epeat, TCO, ISO och Blue Angel som förekommande certifieringar.

Utöver de områden som nämnts ovan påtalade leverantörerna att tjänster som förlänger en enhets liv är avgörande för hållbarhet, så väl som återtag/rekonditionering, emballage och transporter.

7.3.2 Tillgänglighet

Mobiltelefoner omfattas av Tillgänglighetsdirektivet, som ska uppfyllas senast juni 2025. På frågan om hur leverantörerna bedömer att kraven kommer påverka branschen och marknaden samt om man bedömer att kraven kommer kunna uppfyllas i tid svarade samtliga leverantörer att de inte ser några hinder. En leverantör påtalade att mobiltelefoner idag redan är väl utvecklade när det gäller tillgänglighet. Leverantörerna var tydliga med att de idag följer svensk lagstiftning men att de inte ser det som en stor risk att de stora varumärkesägarna inte skulle anpassa sin teknik för att följa Tillgänglighetsdirektivet om det skulle behövas, då direktivet innefattar EU-gemensamma regler.

7.3.3 Försörjningstrygghet

Området försörjningstrygghet gav utrymme för leverantörerna att ta upp ett flertal saker som man bedömer försvårar leveranssituationen på marknaden idag och troligtvis de kommande åren. Exempel var:

- Global logistikkris kopplat till krig i Ukraina samt effekter av pandemirestriktioner
- Komponentbrist av bland annat mikroprocessorer och halvledare
- Råvarubrist av bland annat palladium, neongas och kisel
- Valutaförändring och inflation
- Ökade energipriser
- Minskande flotta av lastbilschaufförer i Europa
- Nedstängningar i Kina samt amerikanska sanktioner på kinesiska produkter som leder till att flera producenter börjat flytta produktion till andra länder i Asien, vilket på kort sikt lär innebära fortsatta störningar

En av leverantörerna ansåg med hänsyn till detta att avtal som bygger på långa fastprisupplägg därmed kan bli svåra att hantera, och även kontrakt med stora viten.

Utöver detta beskrev en av leverantörerna att deras arbete med kontinuitetshantering innefattar en prioritetsordning vid krissituationer där leverans till samhällsviktiga verksamheter så som sjukhus och blåljusmyndigheter ska prioriteras först.

7.3.4 Övrigt

På övriga synpunkter lyfte en leverantör att mobiltelefoner idag vid upphandling ofta ses som förbrukningsmaterial trots att det är en verksamhetskritisk produkt, och förespråkade i stället att upphandlingar borde premiera mervärden så som säkerhet, livscykelhantering, hållbarhet och manageringssystem. En annan leverantör lyfte att definitionen av en "klient" idag blivit alltmer diffus och att många mobiltelefoner idag uppfyller samma funktioner som definierar en klient. Leverantören uppmanade således Kammarkollegiet att se över om behovet av ett separat ramavtal för enbart mobiltelefoner finns hos myndigheter, samt att, om Kammarkollegiet går vidare med en upphandling, göra en klar distinktion mellan klient och mobiltelefon.

7.3.5 Sammanfattning av leverantörsenkät

Sammanfattat var antalet respondenter på leverantörsenkäten förhållandevis låg. Samtidigt så genomfördes leverantörsmöten med samtliga leverantörer och därmed fanns möjlighet att få respons även i de sammanhangen. Utöver detta var leverantörsenkäten ett lämpligt sätt att få in information som kunde besvaras rakt av och troligtvis inte krävde följdfrågor, vilket frigjorde mer utrymme att diskutera andra frågor utförligt under mötena.

Enkäten tog in information om leverantörernas diverse certifieringar, samt rekommendationer på diverse miljömärkningar en kommande upphandling skulle kunna använda sig av. Leverantörerna gav enhälliga svar på synen på Tillgänglighetsdirektivet vilket man anser inte kommer påverka branschen.



På frågan om försörjningstrygghet framkom en stor mängd beskrivningar om faktorer som påverkar leveransmöjligheter idag. En leverantör lyfte vikten av att särskilja klient och mobiltelefoner då de idag tekniskt är mycket lika.

7.4 Möte med leverantörer

7.4.1 Om leverantörsmöten

Totalt genomfördes 5 möten med nuvarande ramavtalsleverantörer, tidigare ramavtalsleverantörer och återförsäljare i branschen. Samtliga möten genomfördes digitalt och deltagarna fick agenda utskickad i god tid. Beroende på om deltagare var återförsäljare, tillverkare samt operatör eller inte, så skiljde sig frågorna åt något. Tre ytterligare leverantörer kontaktades och tillfrågades om möte men avböjde. En nionde leverantör kontaktade projektet och önskade möte, tyvärr var detta för sent i förstudieprocessen för att hinnas med. Leverantören erbjöds att i stället lämna åsikter skriftligen men avböjde.

7.4.2 Nuvarande ramavtal

När det kommer till hur avrop ser ut på det nuvarande ramavtalet menar leverantörerna generellt att nivån är väldigt varierad, dels i kvalitet på underlag men framför allt i vad som premieras. En leverantör lyfte dock att det oftast är lägsta pris som utvärderas, ibland med hjälp av externa prisjämförelseverktyg som inte alltid är rättvisa då den räknar med konsumentpriser och lokala tillfälliga erbjudanden. Dessa anser leverantören inte kan översättas direkt till den professionella marknadens inköpsbeteenden och behov. Leverantören menade att de gärna ser mer fokus på kvalitetskriterier i stället, och att mobiltelefonen ska ses som ett verksamhetskritiskt verktyg där säkerhet och möjlighet att skapa en god mobil arbetsmiljö premieras.

Bland de leverantörer som ser trender i vilka modeller som avropas ofta så är det framför allt basmodeller eller instegsmodeller som lyftes som vanliga, och att man mer sällan ser premiummodeller beställas. Det senare är vanligare bland regioner och vissa myndigheter, medan kommuner i mångt och mycket håller sig till basutbud. Gällande tillbehör påtalade flera leverantörer att laddare/väggadapter blivit alltmer efterfrågat då många tillverkare valt att inte längre inkludera laddare/väggadapter vid köp av mobiltelefoner. Den vanligaste ägarformen man ser är köp med eget ägande. Utöver montering av skärmskydd och enrollment av enheter så är det få tjänster som avropas.

Gällande den särskilda fördelningsnyckeln tryckte leverantörerna framför allt på att fokusera på basmodeller. En leverantör menade att utbudet i fördelningsnyckeln varit svårt att möta och att de upplevt produktbrist på de efterfrågade modellerna. Flera har också svårt med produktuppdateringar i fördelningsnyckeln, och majoriteten valde att påtala problem med prishöjningar från tillverkare som lett till svåra problem med vilka prisjusteringar som är tillåtet i den nuvarande fördelningsnyckeln.

Samtliga leverantörer nämnde på olika sätt de rådande omvärldsfaktorerna som påverkar både leverans och prissättning. Vissa leverantörer upplever att avropande myndigheter



inte alltid visar förståelse för svåra leveransproblem eller komponentbrister, vilket leder till att leverantörer i vissa situationer får sätta pris där de inkluderar risken att behöva betala fulla viten. En leverantör lyfte problematik de upplever med varumärkesägares prioriteringar, där de ser att varumärkesägare prioriterar konsumentmarknaden när det är brist på produkter.

En leverantör lyfte att de ser det som väldigt positivt att det finns utrymme att använda en finansiell partner inom ramavtalet, men upplever att kunder inte alltid känner till detta i sina avrop, och önskar att det kunde göras mer tydligt. Vidare ser man att det ibland kunde ske förvirring mellan ramavtalen Klienter och Klient- och mobiltelefonlösningar.

7.4.3 Hållbarhet

En stor andel av leverantörerna som deltog i förstudien har en rad ISO-certifierade ledningssystem, där ISO 90001 (kvalitetsledning), ISO 140001 (miljöledning) och ISO 270001 (informationssäkerhet) är vanligast förekommande.

När de ombads föreslå kravställningar gällande hållbarhet kom bland annat följande förslag:

- Nivån av material i produkter som är återanvänt
- Kravställa på hela leverantörskedjan
- Titta på Upphandlingsmyndighetens krav gällande mobiltelefoner
- Certifieringar som TCO, Epeat och Eco rating
- Kravställa på redovisning av klimatpåverkan av produkter och/eller tjänster

Flera leverantörer påpekade dock att det skiljer sig åt vilka varumärken som har vilka certifieringar, och att de i egenskap av återförsäljare inte alltid har stor påverkan kring hur varumärkesägaren väljer att certifiera.

En sak som samtliga leverantörer lyfte under mötena var dock att den allra största miljöpåverkan av en enhet sker vid dess produktion, och det sätt de alla har valt att påverka detta faktum är genom att se över olika sätt att förlänga mobiltelefonens liv samt ha goda rutiner för återvinning av delar när mobiltelefonen väl är uttjänt. Det påtalades också att skärmen har mycket stor miljöpåverkan och står för en majoritet av telefonens totala påverkan vid nyttillverkning. Det är därför viktigt att undvika att behöva byta ut skärmen, vilket kan göras genom enkla medel som ett skärmskydd eller skyddsglas. Ett sätt att förlänga enhetens liv som flera leverantörer lyfte är att se till att den första användaren kan ha sin mobiltelefon längre. En leverantör lyfte att om mobiltelefoner används i tre år istället för två så minskar behovet av nyproducerade enheter med en tredjedel. Ett annat sätt att förlänga tiden en mobiltelefon används är enligt leverantörerna att ge den ”nya livscyklar”, där en livscykel definieras som tiden den finns hos en enskild användare. När den första livscykeln är slut kan enheten återtas av leverantören, rensas på data, underhållas och sen säljas på nytt på en andrahandsmarknad där den sedan kan få en andra livscykel. Detta menade leverantörerna då är både hållbart och ibland även ekonomiskt då kunderna kan få viss ersättning för sina gamla telefoner, beroende på skick. I vissa fall kan detta till och med upprepas till en tredje eller till och med fjärde livscykel. Detta menade man försvåras om enheten används för länge i sin



första livscykel, då den blir mindre attraktiv på en andrahandsmarknad och då reparationskostnader kan öka eftersom en mobiltelefon sällan underhålls löpande hos en och samma användare. Tätare "byten" av ägare ska således kunna innebära att mobiltelefonen underhålls oftare och därmed får en totalt längre livslängd. Ett potentiellt problem med att ta vidare gamla mobiltelefoner till andrahandsmarknader är att spårbarheten inte är helt tydlig. Flera leverantörer påtalade att de har spårbarhet kring vart deras begagnade telefoner hamnar, första gången, men sällan spårar man längre än så. Vissa leverantörer nämnde också att detta beror på vilken kund som mobiltelefonerna hamnar hos, då det i vissa fall handlar om grossister och då tar spårbarheten direkt slut. Risker finns därmed att mobiltelefonerna i slutändan kommer till ett land där möjlighet eller rutiner för att återvinna telefonens komponenter inte existerar, och att mobiltelefonerna hamnar på sophögar när de inte längre fungerar. Fortsatt arbete för att spåra vart mobiltelefonerna tar vägen är därför avgörande, menade flera leverantörer.

Konsensus bland leverantörer är att ett förlängt liv på mobiltelefonen leder till mindre klimatpåverkan än att till exempel direkt återvinna telefonens komponenter, även om det även där skett tekniska framsteg, och att det i slutändan är viktigt att återvinna komponenterna när mobiltelefonen väl är helt uttjänt. Om det är bäst att själv använda telefonen inom organisationen så länge som möjligt, eller tidigare lämna in den för underhåll och återförsäljning på en andrahandsmarknad råder delade meningar. Det allra viktigaste är dock att mobiltelefonerna inte ligger "i en skrivbordslåda" utan att de faktiskt återvinns eller återanvänds så snart som möjligt. Flera leverantörer påpekade att en stor miljöbov är skärmen på en smartphone. Att montera skyddsglas och fodral direkt innan mobiltelefonen levereras till användaren ser man därmed som ett enkelt sätt att förlänga mobiltelefonens liv.

Några leverantörer menade att ägandeformen "som tjänst" möjliggör återtag och återanvändande i större utsträckning och därmed bidrar till en mer cirkulär hantering av mobiltelefoner. En påtalade att det vore positivt om man kunde säkerställa att återtag kan ske inom ramen för ramavtalet. En leverantör menade också att ett sätt att ytterligare minska klimatpåverkan är att uppmuntra anställda att slå samman privat- och tjänstetelefon och således inte ha dubbla uppsättningar mobiltelefoner.

7.4.4 Ändringar på ett nytt ramavtal

För ett nytt ramavtal tycker samtliga leverantörer att fyra år är en bra längd. Däremot skiljer sig åsikterna om hur många ramavtalsleverantörer som ska vara med. De flesta tycker mellan 4-7. En leverantör tycker att tillgänglighet av enheter skulle fungera bättre om det endast fanns tre ramavtalsleverantörer.

Gällande den särskilda fördelningsnyckeln önskas av många leverantörer en större öppenhet för ändringar av specifikationer, för att möta produktuppdateringar från varumärkesägare så väl som möjlighet att byta ut produkter mot likvärdiga vid leveransproblem eller komponentbrister. Man önskar också en större möjlighet till prisförändringar. En majoritet av leverantörerna önskar ett mindre, enklare produktutbud



i fördelningsnyckeln, eventuellt med tillägg för ”ruggade” modeller. Några vill helst inte se en fördelningsnyckel alls.

Gällande ägandeformer och finansiering önskar några leverantörer tydligare underlag för möjligheten till finansieringsbolag, medan några anser att skrivningarna idag är lämpliga som de är. En leverantör önskar att ett nytt ramavtal kunde öppna upp mer för hyra/leasing eller alternativa ägandeformer, då man anser att detta underlättar livscykelhantering.

Flera leverantörer vill att ett nytt ramavtal ska ge mer utrymme för manageringstjänster och göra det lättare för användare att ha med detta. Leverantörer lyfte även problemen som påtalats kring leveranstider i rådande världsläge och önskar att ett nytt ramavtal ska ta höjd för eller vara mer anpassningsbar för detta.

Gällande certifieringar och hållbarhet anser en leverantör att uppföljning av leverantörer via code of conduct är bra. Flera leverantörer lyfte Responsible Business Alliance som ett bra krav, men en påtalade att det viktigaste är att varumärkesägaren är med i alliansen och inte leverantören. De flesta är fortsatt positiva till hållbarhetsintyg.

Avslutningsvis nämnde en leverantör att privata 5G-nät förutspås växa den kommande framtiden och att ett framtidssäktrat ramavtal borde ta höjd för detta genom att se till att telefoner har stöd på svenska nät, men anser att detta täcks in bra i nuvarande ramavtal. En annan leverantör påtalade att det är viktigt att se till att varumärken med Android OS ingår i Android Enterprise Recommended. En tredje leverantör anser att ett nytt ramavtal för enbart mobiltelefoner inte behövs, och att de ser att mobiltelefoner och klienter går alltmer ihop och därför täcks väl av det befintliga ramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar.

7.4.5 Sammanfattning av leverantörsmöten

Flera av leverantörerna önskar att avrop med förnyade konkurrensutsättningar skulle fokusera mer på kvalitetskriterier, och att prisförväntningar ibland kan vara missvisande då konsumentmarknaden har ett helt annat arbetssätt. Samtliga leverantörer har märkt av prishöjningar och leveranssvårigheter och en majoritet hade upplevt problem kring detta i fördelningsnyckeln. Många påtalade också vikten av att ha basmodeller i en fördelningsnyckel då det är dessa som säljs absolut mest i offentlig sektor.

Gällande hållbarhet och miljöpåverkan påtalade flera leverantörer den föregående upphandlingens varumärkesägarintyg i positiva ordalag. I övrigt handlade mötena kring detta ämne till stor del om livscykelhantering och olika strategier leverantörerna har att minska klimatpåverkan genom att förlänga mobiltelefoners liv. Många är positivt inställda till att ta in och återförsälja mobiltelefoner för fler livscyklar.

I den särskilda fördelningsnyckeln önskar många en större öppenhet att byta ut produkter mot likvärdiga vid leveransproblem samt kunna uppdatera specifikationer när varumärkesägare gör det. Man önskar också större möjlighet till prisförändringar. Några



leverantörer vill inte ha en fördelningsnyckel alls. Vidare uttrycktes önsknings kring formuleringar rörande finansiering samt olika ägandeformer.

Förslag kring tjänsteutbud och certifieringar meddelades. En leverantör anser att ett nytt ramavtal på området inte behövs utan täcks väl av det befintliga avtalet Klient- och mobiltelefonlösningar.

7.5 Möte med varumärkesägare

7.5.1 Om tillverkarmöten

Totalt genomfördes 4 möten med varumärkesägare av mobiltelefoner. Samtliga möten genomfördes digitalt. På grund av stora skillnader i skalorna i vilka de olika varumärkena säljs i Sverige och eventuella specialiseringar skiljde sig frågorna åt mellan mötena. Viktiga frågor som togs upp under mötena redovisas nedan.

7.5.2 Mötets viktigaste frågor

Trender som uppmärksammades under mötena är att allt fler kunder i offentlig sektor kravställer på billigare modeller. Samtidigt har det blivit allt viktigare att produkten lever över en längre tid, vilket genererar mer önskemål om utökade garantier, och man har kunnat se att mobiltelefoner blir alltmer verksamhetskritiska. Ett exempel är inom vården där många börjat använda mobiltelefoner för journalhanteringssystem. Inom områden som hemtjänst ser man fortfarande många som använder delade enheter, vilket varumärkesägare anser påverkar produktiviteten negativt. Övriga trender varumärkesägare uppmärksammade var ökande nyttjande av molntjänster för att hantera säkerhetsuppdateringar, samt fler som frågade om mobiltelefon som tjänst/alternativa ägandeformer.

Gällande sociala och etiska krav nämnde varumärkesägarna olika certifieringar, som dock skiljer sig åt dem emellan. En varumärkesägare lyfte TCO-certifiering och påtalade att det framför allt är viktigt i Norden, medan en annan nämnde att man för närvarande arbetar för att TCO-certifiera sina enheter men inte är där riktigt än. En tredje varumärkesägare lyfte i stället Epeat och Epeat gold som lämpliga certifieringar. Av en varumärkesägare lyfte att det är viktigt att se över mobiltelefonens livslängd, och att se till att inte köpa ny telefon om den första fortfarande fungerar. Tyvärr kan detta hindras om en varumärkesägare slutar skicka ut säkerhetsuppdateringar, vilket i branschen är vanligt efter några år. Utöver detta nämndes även Responsible Business Alliance och de nationella upphandlingskraven. En av leverantörerna lyfte hur de arbetar med återtag av gamla telefoner för att kunna återvinna så mycket som möjligt.

På frågor om IT-säkerhet och dataöverföring nämnde varumärkesägarna att telefonerna blir helt rensade vid fabriksåterställning, och att data inte kan återskapas därefter. En av varumärkesägarna påtalade vikten av att säkerhetslösningar inte påverkar användarvänligheten i produkten. Hos vissa varumärkesägare finns inbyggt att



applikationer är helt avstängda från att kommunicera med varandra, och därmed inte ska kunna "komma åt" data som de inte borde. En av varumärkesägarna som säljer mobiltelefoner med stor möjlighet att själv göra reparationer menade att detta också ökar säkerheten då telefonerna aldrig behöver skickas i väg till en reparatör. Vidare påtalade alla vikten av att data är säkert raderad vid återtag och återanvändning av mobiltelefonerna, oavsett om det är som hela enheter eller som komponenter.

Försörjningstrygghet vid de olika kriser vi stått inför hanterar varumärkesägarna på olika sätt. En av varumärkesägarna påtalade att de inte längre har produktion i Kina vilket de ser dyker upp mer och mer i frågeställningar från framför allt myndigheter med känsligare information. Generellt arbetar varumärkesägarna med transparens gentemot återförsäljare och kunder när leveransproblem uppstår, och om man kan få prognoser på vilka volymer som efterfrågas underlättar det i hög grad. De större varumärkesägarna påpekade att de har möjlighet att prioritera leveranser vid kritiska situationer, även om de försöker undvika det i så stor grad som möjligt. Vid kriser kan således samhällskritiska organisationer prioriteras i leveranser. Lagerhållning generellt är en utmaning, men en av varumärkesägarna lyfte att man börjat se över möjligheten att lagerhålla åt Enterprisekunder, det vill säga inte konsumentmarknad, då det finns andra behov kring kontinuitetshantering där.

När det kommer till mobiltelefonernas livslängd garanterar samtliga varumärkesägare minst två år. Säkerhetsuppdateringar och reservdelar erbjuds generellt mellan 5-6 år. För de varumärkesägare som inte äger sitt eget operativsystem är detta en utmaning då leverantören av operativsystemet kan göra ändringar utan förvarning som de inte alltid räknat med. En varumärkesägare förklarade att batterier i mobiltelefonerna generellt har en livslängd på i alla fall 3 år där ca 80-85% av den ursprungliga standarden finns kvar. Detta beror dock på vilken miljö telefonen vistats i och hur den hanterats av användaren. Man lyfte också skärmen som en svag punkt för telefonens livslängd. En varumärkesägare som specialiserar sig på hållbarhetsperspektiv rapporterade att deras målsättning är att telefonerna ska leva minst 5 år, gärna 7, och att man erbjuder en garanti på 5 år. Varumärkesägaren lyfte också att det inte är nödvändigt att skicka med laddare om man använder sig av en standardiserad port som användare redan har laddare till hemma.



8 Omvärldsanalys

Flera globala händelser har påverkat marknaden för mobiltelefoner kraftigt. COVID-19-pandemin och efterföljande restriktioner har gett stora effekter på leveransmöjligheter och fabriksarbeten. Dessutom sker fortfarande nya saker kopplade till pandemin. I november 2022 rapporterades rekordnivåer av nedstängningar i Kina (Omni, 2022). Som en leverantör nämnde i leverantörsenkäten har detta i kombination med amerikanska sanktioner på kinesiska produkter fått effekten att ett antal producenter börjat flytta produktion till andra länder i Asien.

Fortsatt krig i Ukraina påverkar också leveransmöjligheter då tågförbindelser mellan Asien och Europa är beroende av ryska järnvägar. Även flygfrakt har påverkats av situationen (Almega, 2022). Marknaden har under en längre tid märkt av komponentbrist och problemen ser ut att fortsätta. Framför allt halvledare och mikroprocessorer (SVD, 2021) har långa ledtider. Utöver detta rapporterades av en leverantör i leverantörsenkäten råvarubrist på bland annat palladium, neongas och kisel.

Samtliga ovan nämnda faktorer lär ha stor påverkan på framtida leveransmöjligheter kopplat till produktområdet, och kan komma att kräva flexibilitet från kunder i form av vilka modeller och vilken leveranstid som kan förväntas. Ökade energipriser och inflation kan också komma att påverka prisbilden och leda till större prisförändringar under avtalens gång.

Gällande trender kommer 5G-nät fortsätta implementeras med efterföljande avveckling av 2G- och 3G-nät. Enligt Post- och telestyrelsen förväntas bägge näten ha avvecklats senast i slutet av 2025 (PTS, 2022). Detta innebär att teknik som enbart förlitar sig på 2G eller 3G kommer behöva fasas ut innan dess. Värt att notera är att vissa operatörer redan idag saknar stöd för 2G på sina nät.

9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

Nedan anges exempel på gällande lag, direktiv, förordningar och föreskrifter som kan aktualiseras vid en eventuellt kommande upphandling.

- Lag (2016:1145) om offentlig upphandling
- Lag (2016:1067) om skatt på kemikalier i viss elektronik
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter och allmänna råd om statliga myndigheters informationssäkerhet
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter rapportering av IT-incidenter för statliga myndigheter
- Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken
- Förordning (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte
- Förordning (2008:834) om producentansvar för batterier
- Förordning (2009:907) om miljöledningssystem för statliga myndigheter
- Förordning (2014:480) om myndigheters inköp av energieffektiva varor, tjänster och byggnader
- Förordning (2022:1274) om producentansvar för förpackningar
- Förordning (2022:1276) om producentansvar för elutrustning
- Kapitalförsörjningsförordning (2011:210)
- Avfallsförordning (2020:614), bl.a. Elektriska och elektroniska produkter § 5 och Elektriska och elektroniska produkter samt batterier § 2
- Förordning (EG) nr 304/2003 om export och import av farliga kemikalier
- Förordning (EG) nr 1013/2006 om transport av avfall
- Förordning (EG) nr 1907/2006 om registrering, utvärdering, godkännande och begränsning av kemikalier (Reach)
- Förordning (EG) nr 106/2008, som reglerar Energy Star-programmet
- RoHS 2-direktivet (2011/65/EU)
- Förordning (EU) 2017/821 om fastställande av skyldigheter avseende tillbörlig aktsamhet i leveranskedjan för unionsimportörer av tenn, tantal och volfram, malmer av dessa metaller, samt guld med ursprung i konflikttrubbade områden och högriskområden
- Direktiv (EU) 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster
- Förordning (EU) 2019/1021 om långlivade organiska föreningar



9.1 Moms

Från och med 1 april 2021 gäller omvänd skattskyldighet vid nationell handel med mobiltelefoner om beskattningsunderlaget för omsättningen av dessa varor i en faktura sammantaget överstiger 100 000 kr. Förstudien finner att leverantörerna är väl bevandrade i detta. En eventuell kommande upphandling bör tydliggöra att kund ska upplysas när omvänd skattskyldighet tillämpas genom till exempel fakturan, och med fördel kan detta även påtalas i Vägledningen.



10 Hållbarhet och tillgänglighet

10.1 Inledning

Med hållbar offentlig upphandling menas att offentlig sektor tillgodoser sitt behov av varor och tjänster på ett sätt som säkerställer den goda affären sett till hela livscykeln. 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 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.

Förutsättningarna för hållbarhetskrav varierar dock mellan de olika ramavtalsområdena och branscherna. I förstudiearbetet utreds därför vilket behov av hänsyn till de olika hållbarhetsdimensionerna som behöver tas för att möta olika strategiska mål men även de risker som finns inom det specifika ramavtalsområdet.

Leverantörskedjan för produkter inom området är komplex med produktion över stora delar av världen 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 *Sociala krav*.

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. Sedan 2021 gäller numera EU:s konfliktmineralförordning om ansvarsfulla inköp av konfliktmineraler. 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 *Sociala krav*.

Av 4 kap. 3 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, sociala 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 har att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. Detta gäller i de fall svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

Av 9 kap. 2 § LOU framgår att när det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga användares behov, vilket innebär att en upphandlande myndighet i vissa fall är skyldig att beakta tillgänglighet i upphandlingen.

Nedan redovisas vilka analyser gällande hållbarhetshänsyn (miljö, och sociala krav samt tillgänglighet) som genomförts för det aktuella ramavtalsområdet.

10.2 Miljökrav

Generellt bör ramavtalsleverantörerna inom detta, liksom i övriga, ramavtalsområden kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper och liknande.

En utmaning för miljöfrågor i området är dels att det finns ett mindre antal varumärkesägare på marknaden, vilket för med sig att allt för hårda miljökrav kan riskera att utesluta en stor del av produkter som efterfrågas av kunder, dels att ramavtalsleverantörer i nuvarande ramavtal består av återförsäljare, som har mindre möjlighet att påverka produktion och produktinnehåll. En potentiell upphandling bör därför, utan att sänka nuvarande ramavtals höga standard på produkters miljöpåverkan, se över hållbarhetsarbete som drivs av återförsäljare och i samråd med användare. Förstudien har funnit flera exempel på livscykelhanteringsåtgärder som har goda möjligheter att minska klimatpåverkan.

Vidare har påtalats under förstudien att en del som har stark klimatpåverkan i mobiltelefonen är skärmen. Det är också vanligt att mobiltelefonens liv förkortas om skärmen krossas. Enklare lösningar som skärmskydd eller skyddsglas samt skal har därmed potential att förlänga mobiltelefoners liv, dra ner klimatpåverkan i form av skärmar som behöver bytas ut, samt i förlängningen minska antalet nyproducerade mobiltelefoner. I enkät och referensgruppsmöten framkom att montering av skärmskydd/skyddsglas är en av de absolut vanligaste tjänsterna som köps till i samband med köp av mobiltelefon. Skal är också ett av de vanligaste tillbehören.

Miljömärkningar, krav och samarbeten som uppmärksammas av referensgruppsdeltagare, leverantörer och varumärkesägare under förstudien är:

- TCO certified. En internationell certifiering för IT-produkter. Endast ett fåtal mobiltelefoner på svensk marknad är TCO-certifierade idag.
- Epeat. En hållbarhetscertifiering med olika certifieringsnivåer ("gold", "silver", "bronze"). Certifieringen är bunden till ett land och samma produkt kan därmed

vara certifierade i ett land men inte ett annat. För mobiltelefoner finns idag endast möjlighet att certifiera i USA och Kanada.

- Responsible Business Alliance. En industrikoalition dedikerad till socialt ansvar i globala leveranskedjor.
- Eco Rating. Ett utvärderingssystem som utvärderar miljöpåverkan i hela ledet hos en mobiltelefon och ger ett betyg från 0-100.
- Upphandlingsmyndighetens hållbarhetskriterier. Upphandlingsmyndigheten har idag inga hållbarskriterier för mobiltelefoner. Deras hållbarskriterier för datorer och bildskärmar omfattar enligt egna uppgifter också ”datorplattor” (Upphandlingsmyndigheten, 2021).

En slutsats är att certifieringar för mobiltelefoner på svensk marknad idag är ett komplicerat ämne, och en potentiell upphandling bör ha detta i åtanke för att inte riskera utesluta en betydande del av de produkter som finns tillgängliga idag.

10.2.1 Möte med branschorganisation

Förstudien träffade TCO Certified, en organisation som gör tredjeparts hållbarhetscertifiering för IT-produkter. Organisationen arbetar med att utmana industristandarder och lagstiftningar på området och uppdaterar sina kriterier var tredje år. Certifieringen finns i 12 produktkategorier. Mötet genomfördes fysiskt i Kammarkollegiets lokaler.

Under mötet fick Kammarkollegiet lära sig organisationens bakgrund och vilka produkter från avtalsområdet som idag har certifiering. Tyvärr är det endast ett fåtal mobiltelefoner idag som är TCO-certifierade, vilket en eventuell upphandling behöver ta hänsyn till. Under mötet lyftes flera andra frågor som förstudien fick med sig att ställa under leverantörs- och varumärkesägarmöten, bland annat kring livslängd, uppgradering av mjukvara och spårbarhet om vart produkter som återtas tar vägen.

10.3 Sociala krav

Med sociala krav avses villkor om lön, semester och arbetstid vilka de arbetstagare som utför uppdraget minst ska tillförsäkras. Beslut om och i så fall vilka sociala krav ska ställas i en upphandling ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäliga arbetsvillkor inom det aktuella upphandlingsområdet, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas, och vara proportionerliga. Kraven gäller även underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet.

Kammarkollegiet anser inte att branschen som sådan medför risk för oskäliga arbetsvillkor eller heller föreligger andra omständigheter som medför att det är behovligt att ställa arbetsrättsliga villkor i Sverige¹. Det kan tilläggas att alla krav måste ha koppling till

¹ Observera bedömning i 1. endast omfattar kollektivavtalsliknande villkor. Därutöver ska i regel ILO-klausulen tillämpas.



kontraktsföremålet, dvs. det ska finnas en anknytning mellan villkoren och det som anskaffas. Eftersom upphandlingen avser varor, försvagas kopplingen mellan den enskilda arbetstagarens villkor, och upphandlingsföremålet. Arbetstagarna (i Sverige) hanterar försäljning av dessa varor även åt andra kunder, dvs. växlar mellan att utföra arbete som avser ramavtalet, och övrig verksamhet.

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 10.1. 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. Den föregående förstudien beskriver RBA (Responsible Business Alliance) utförligt som ett potentiellt verktyg för att ställa sociala krav. Vidare hade den föregående upphandlingen flera hållbarhetskrav som onämnts i positiva ordalag av leverantörer och varumärkesägare under denna förstudies möten.

17 kap. 4 § LOU reglerar skyldigheten för upphandlande myndighet att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner, om arbetet utförs under sådana förhållanden att svensk arbetsrätt inte är tillämplig. Även i dessa fall ska en behövighetsbedömning göras. Vad gäller dessa villkor krävs inte alltför starka indikationer på att det föreligger ett behov. Eftersom det är sannolikt att varor produceras så att svensk rätt inte är tillämplig, och det finns risk för att arbetsrättigheter inte respekteras, beslutar Kammarkollegiet att som särskilda kontraktsvillkor ange villkor i enlighet med ILO:s kärnkonventioner.

10.4 Tillgänglighetskrav

Kammarkollegiet eftersträvar att de varor och tjänster som avropas från de statliga ramavtalen ska vara tillgängliga och användbara för alla, oavsett funktionsförmåga. En bättre funktion och utformning av tjänster i samhället gynnar alla, inte bara personer med funktionsvariationer.

Mobiltelefoner (smarttelefoner) omfattas av EU:s direktiv 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster, då de räknas som *Datormaskinvarusystem med generella användningsområden som är avsett för konsumenter*. Direktivet ska bli svensk lag under 2023 och börjar tillämpas 2025.

Utifrån förstudien har framkommit att specifika tillgänglighetskrav sällan behövs för området. Varken leverantörer eller referensgruppsdeltagare har stött på situationer där mobiltelefoner behövs i annan tappning i form av hårdvara. I stället har tillgänglighetsbehov mötts genom mjukvara, där befintlig mjukvara i de flesta fall varit tillräckliga, och i vissa fall genom mjukvara eller tillbehör som köpts till. Framför allt den existerande röststyrningen i dagens mobiltelefoner lyftes som en funktion som man anser fungerar väl och täcker många tillgänglighetsbehov. Ingen leverantör ser det som ett potentiellt problem att mobiltelefoner omfattas av tillgänglighetsdirektivet, utan tror att kraven ska kunna mötas inom kort av varumärkesägare om de inte redan gör det.



11 Säkerhet

11.1 Informationssäkerhet

Informationssäkerhet handlar framför allt om att hindra information från att läcka ut, förvanskas och förstöras. Det handlar också om att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt personer, och i rätt tid. Information ska inte kunna hamna i orätta händer och missbrukas. De registrerade ska veta vem som använder deras personuppgifter och varför.

Behovet av en förbättrad hantering av information ur ett säkerhetsperspektiv inom offentlig förvaltning är väldokumenterad.

En upphandling inom Mobiltelefoner ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav och hantera sin information på ett säkerhetsmässigt lämpligt sätt.

11.1.1 Säkerhetsskydd och Säkerhetsskyddsavtal

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 ska en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

I förstudien har det framkommit att det finns intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna, bland annat eftersom mobiltelefoner i många fall återtas och rekonditioneras för andrahandsmarknad. Sådana krav kommer därför högst troligt att ställas, det exakta innehållet i dessa kommer att utformas i kommande upphandling.

11.1.2 Dataskydd

Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation) gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom EU inte hindras.



Utifrån vad som framkommit under förstudien är utgångspunkten att ramavtalsleverantörer i ett eventuellt kommande ramavtal inte enbart kommer att behandla personuppgifter såsom personuppgiftsansvariga. Detta innebär att ett personuppgiftsbiträdesavtal kan komma att behöva tecknas vid anskaffning från ramavtal inom området. I ramavtalsupphandlingen medför detta att personuppgiftsbiträdesavtal bör biläggas samt att möjliga kravställningar enligt dataskyddsförordningen ska beaktas.



12 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 varor 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.

Förutsättningarna för att tillämpa e-handel varierar mellan olika ramavtalsområden och branscher. I förstudiearbetet utreds därför förutsättningarna för e-handel för det aktuella ramavtalsområdet. Den 1 april 2019 blev det lag på att alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med e-faktura.

Förstudien finner att E-handel tillämpas i stor utsträckning och är väl förankrat hos de leverantörer som deltagit i förstudien. Kammarkollegiets mall för allmänna villkor som gäller e-handel samt de specifika avsnitten för Order och ordersvar samt E-faktura föreslås tillämpas i en upphandling.



13 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Förstudien 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 ramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar. Området Mobiltelefoner specifikt har varit avtalslöst under en längre tid. Köp av mobiltelefoner möjliggörs på avtalet Klient- och mobiltelefonlösningar tills dess att ett ramavtal avseende Mobiltelefoner finns.

Över 40% av de organisationer som besvarade Kammarkollegiets enkät angav att de hade ett behov av framtida ramavtal inom området Mobiltelefoner. 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.

Förstudien ser att den särskilda fördelningsnyckeln uppfyller ett existerande behov gällande enkla, mindre avrop, och ser att produktområdet mobiltelefoner är särskilt lämpat för ett sådant upplägg då standardiserade specifikationer är vanligt förekommande. Fördelningsnyckeln behöver dock uppdateras från tidigare upphandling, dels för att möta teknisk utveckling på produktsidan, dels för att anpassas till de nya problem som leverantörer och tillverkare märkt av i rådande världslägen. Detta handlar framför allt om leverans- och prisjusteringsklausuler, men en kommande upphandling bör även se över möjlighet att öka flexibilitet för ersättningsprodukter i den särskilda fördelningsnyckeln, medan standardnivån på produkterna fortfarande kvarstår.

Det är en förutsättning för fungerande ramavtal inom området att kunder kan ställa specifika krav mot bakgrund av den egna miljön och behovet, och vidare att ramavtalsleverantörer kan offerera ett skräddarsytt erbjudande baserade på det aktuella behovet. Förnyad konkurrensutsättning rekommenderas därför också som avropsform.

Det har framkommit i förstudien att god livscykelhantering av mobiltelefoner främjar den negativa klimatpåverkan mobiltelefoner har. En kommande upphandling bör se över möjligheter att förenkla för och uppmuntra till god livscykelhantering hos avropande myndigheter, och ge stöd till ramavtalsleverantörer för en sådan dialog. Det är också viktigt att se över möjligheterna att följa upp var mobiltelefoner som tas in för återbruk



eller återförsäljning tar vägen på en andrahands- eller tredjehandsmarknad. Något som gång på gång upprepats av både användare och leverantörer är vikten av något så enkelt som skärmskydd och skal för att förlänga mobiltelefoners liv drastiskt. Det är därför lämpligt att uppmuntra till dessa tjänster, samt potentiellt ha med som standard eller tillval i en särskild fördelningsnyckel. Köp som tjänst, det vill säga utan eget ägande för kunden, ger leverantörer en ökad kontroll över livscykelhantering. Med anledning av det bör därmed ett kommande ramavtal fortsatt omfatta köp av mobiltelefoner som tjänst. I övrigt bör ett kommande ramavtal minst inkludera de produkter och produktnära tjänster som finns på de nuvarande ramavtalen.

Avslutningsvis har ett återkommande ämne under förstudien varit gränsdragningen mellan klienter och mobiltelefoner. Detta har inte minst märkts genom ramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar där möjligheten till kombinerade köp suddar ut gränsen ytterligare. Förstudien anser att det fortsatt finns behov av ett separat ramavtalsområde för mobiltelefoner, då många avropande myndigheter fortfarande sköter inköpen av mobiltelefoner helt separat från klienter, och leverantörsbranschen är väldigt skiftande i vilka som säljer klienter, mobiltelefoner eller både och. Ett separat ramavtalsområde skulle därmed främja specialisering och konkurrens. Förstudien ser däremot att det behövs göras en tydlig teknisk distinktion mellan vad Kammarkollegiet definierar som klienter och som mobiltelefoner.

I dagsläget kan mobiltelefoner göra mycket, om inte det mesta, som klienter kan, och kan även kopplas upp till skärmar för en större bild genom olika mjukvarulösningar. Mobiltelefoner har i allt större utsträckning blivit handhållna datorer, även om det finns generella skillnader i prestationsförmåga och ergonomi mellan de båda föremålen. Förstudien föreslår därför en distinktion som understryker de av mobiltelefoners funktioner som saknas hos de flesta eller alla klienter idag:

En mobiltelefon definieras som en handhållen enhet med funktionalitet att skicka och ta emot samtal samt röst- och textmeddelanden över telefonnät.

Framöver kommer vilken definition som än beslutas kring behöva ses över och uppdateras utifrån marknadens framtida förändringar.



14 Slutsatser

Förstudien bedömer att

- Det finns ett behov att upphandla nytt ramavtal inom mobiltelefoner. Ett kommande ramavtal bör minst inkludera de produkter och produktnära tjänster som finns på det nuvarande ramavtalet Klient- och mobiltelefonlösningar
- En potentiell upphandling bör innefatta två avropsordningar: en särskild fördelningsnyckel och en förnyad konkurrensutsättning
- Den särskilda fördelningsnyckeln behöver ses över i form av leverans- och prisjusteringsklausuler samt uppdatera produktkorg. Hur ersättningsprodukter hanteras bör också ses över med hänsyn till rådande världs- och marknadsläge.
- En potentiell upphandling bör se över möjligheter att förenkla för och uppmuntra till god livscykelhantering hos avropande myndigheter, och ge stöd till ramavtalsleverantörer för en sådan dialog.
- Skal och montering av skyddsglas är en mycket enkel handling som förlänger mobiltelefoner och -skärmars liv drastiskt och därmed har positiv inverkan på miljöpåverkan till följd av nyproduktion.
- Mobil som tjänst eller köp utan eget ägande bör fortsatt vara möjligt i någon form
- En kommande upphandling bör sätta en definition som gör tydligt skillnaden mellan mobiltelefoner och klienter. Denna definition kan med all trolighet komma att ändras i framtiden.

Källförteckning

14.1 Möten med myndigheter, regioner och kommuner

Härryda Kommun
Järfälla Kommun
Kammarkollegiet
Kulturrådet
Regeringskansliet
Region Norrbotten
Sala Kommun
Östersund Kommun
Övertorneå Kommun

14.2 Möten med leverantörer och varumärkesägare

Advania Sverige AB
Apple AB
Atea Sverige AB
Foxway Education AB
Lenovo Sweden AB (Motorola)
Samsung Electronics Nordic AB
Techstep AB
Tele2 Sverige AB

14.3 Enkätutskick till myndigheter

Enkätens namn: Enkät för avropande förstudie Mobiltelefoner
Antal mottagare: 521
Antal respondenter: 213
Svarsfrekvens: 40,8%
Publikationsdatum: 2022-10-26 – 2022-12-04

14.4 Enkätutskick till leverantörer

Enkätens namn: Enkät till leverantörer inom förstudien Mobiltelefoner
Antal mottagare: 5
Antal respondenter: 3
Svarsfrekvens: 60%
Publikationsdatum: 2022-10-12 – 2022-12-11



14.5 Referenslitteratur och andra källor

Förstudierapport Klienter och Mobiltelefoner (Dnr 23.2-1840-19)

Tilldelningsbeslut Klient- och mobiltelefonlösningar (23.3-13124-20)

Almega. 2022. Kriget orsakar störningar i transportkedjorna.
<https://www.almega.se/2022/03/kriget-orsakar-storningar-i-transportkedjorna/> (Hämtad 2023-01-26)

Omni. 2022. Kinas lockdowns når rekord efter omfattande utbrott. <https://omni.se/kinas-lockdowns-nar-rekord-efter-omfattande-utbrott/a/dw4x9w> (Hämtad 2023-01-26)

Post- och Telestyrelsen. 2022. Informationsmöte om avveckling av 2G- och 3G-nät.
<https://www.pts.se/sv/privat/telefoni/teknikskifte/informationsmote-om-avveckling-av-2g--och-3g-nat/> (Hämtad 2023-01-26)

SVD. 2022. Halvledarbristen kommer leda till högre priser.
<https://www.svd.se/a/pppR5E/halvledarbristen-kommer-leda-till-hogre-priser> (Hämtad 2023-01-26)

Upphandlingsmyndigheten. Uppdaterad 2021. Frågeportalen. Har ni hållbarhetskrav för mobiltelefoner och läs/skrivplattor?
<https://www.upphandlingsmyndigheten.se/frageportalen/2308282/hallbarhetskrav-mobiltelefoner-och-lasskrivplattor/> (Hämtad 2023-01-26)