

Förstudierapport
inom området
Skrivare som
tjänst och
produkt



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	7
4 Nuvarande ramavtal	9
5 Information om ramavtalen	11
6 Offentlig sektors behov.....	12
7 Marknadsundersökning	21
8 Omvärldsanalys.....	29
9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	31
10 Hållbarhet.....	32
11 Säkerhet	36
12 E-handel	38
13 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling.....	39
14 Slutsatser	40
15 Källförteckning.....	41



1 Sammanfattning

I förstudien för projektet Skrivare som tjänst och produkt rekommenderas att genomföra en ny upphandling inom området för skrivare och scannrar samt övriga produkter inom området. En eventuell upphandling ska även inkludera förbrukningsmaterial, tillbehör, programvaror och olika typer av tjänster. Ägandet av produkten kan antingen ligga hos kund eller leverantör. Olika slags finansieringsformer ska kunna tillåtas såsom hyra och finansiell leasing. Med avropande myndighet avses alla statliga myndigheter, kommuner och regioner samt övriga organisationer som är avropsberättigade.

Kommande eventuell upphandling bör fokusera på att säkerställa ett brett produktutbud och även att bredda tjänsteleveranser för avropande myndigheter.

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 pappers- och energiförbrukning. Leverantörer anser att det är viktigt att lyfta fram och premiera de märken och modeller som är ledande inom miljösparande teknik, samt att använda relevanta miljömärkningar vid utvärdering. En kommande upphandling bör luta sig mot Upphandlingsmyndighetens krav på området, men dock ta ställning till om samtliga av dessa krav bör vara med. Den bör vidare fokusera på sociala och etiska villkor för att försöka komma till rätta med de missförhållanden som exempelvis kan förekomma vid framställning av IT-produkter. Ett sätt kan eventuellt vara hållbarhetsintyg, som Kammarkollegiet använt i andra upphandlingar.

Det är även viktigt att lyfta fram säkerhetsaspekter i en eventuellt kommande upphandling eftersom användningssättet inom området fortfarande visar på en trend mot mer digitalisering och därmed större och mer komplexa lösningar som är direkt integrerade med övriga IT-system inom organisationen.

Förstudierapporten är framtagen av:

Sara Lyngdorf, projektledare och it-upphandlare Statens inköpscentral, Kammarkollegiet

Renée Skiver, projektmedlem Statens inköpscentral, Kammarkollegiet



2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar området för skrivare, MFP:er, kopiatorer, faxar och scannrar med tillbehör och förbrukningsmaterial samt tillhörande tjänster. Tidigare upphandling kallades *Skrivare som tjänst och produkt* och innefattade två områden, Fördelningsnyckel och Förnyad konkurrensutsättning.

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 samt gällande IT-området även för kommuner och landsting.

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

2.2 Syfte med förstudien

Huvudsyftet med förstudien är att utreda huruvida området uppfyller något av kriterierna ovan eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska genomföras samt även utreda förutsättningar för en upphandling.

Syftet med förstudien vidare är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som offentlig sektor 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 och liknande.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att provas 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 samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande



upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.

Förstudierapporten innehåller inte någon kravspecifikation till en kommande upphandling, utan beskriver delar på en övergripande nivå.

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, det vill säga en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter,
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten,
- leverans av förstudierapport med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande organisationer innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter och kommuner deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter. Samtliga möten genomfördes digitalt med respektive organisation. Projektgruppen har även haft möten med leverantörer i form av återförsäljare och tillverkare för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling. Projektet har även träffat Kemikalieinspektionen. Under dessa möten diskuterades ett antal frågor som leverantörerna erhöll i god tid före mötet så att de kunde förbereda sig på bästa sätt.

Ansvarig ramavtalsförvaltare samt biträdande ramavtalsförvaltare har deltagit på ett flertal av mötena och kontinuerligt gett sina åsikter under projektet.

Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommer i förstudien för att på så sätt undersöka hur en 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:

Arkivbeständighet – arkivbeständiga handlingar kan förvaras i skyddade miljöer i flera hundra år och fortfarande vara funktionsdugligt. För en arkivbeständig utskrift krävs utskrift på en certifierad skrivare, papper som är godkänt för arkivbeständiga utskrifter samt även toner som är godkänd för ändamålet.

Bildtrumma – delen i en skrivare som för över den tryckta bilden eller texten (tonern) till pappret.

Kandidatförteckningen - Kandidatförteckningen är en lista med drygt 200 särskilt farliga ämnen. Den är en del av den europeiska kemikalielagstiftningen, Reach.

Kortläsare – Gör att en användare kan logga in på en maskin för att till exempel nyttja Pull Print.

Kryptering - konvertering av data från ett läsbart format till ett kodat format. Krypterade data kan inte läsas eller behandlas innan de dekrypteras. Kryptering under dataöverföring, även kallat kryptering från slutpunkt till slutpunkt (end-to-end), säkerställer att integriteten är skyddad även om data snappas upp.

MFP/Multi-function printer – Multifunktionsskrivare. En kontorsmaskin som innehåller flera funktioner i ett. Typiskt innehåller maskinerna utskrift, scanning, fotokopiering och email. De kan även innehålla en faxfunktion.

Pull Print - innebär att användaren kan hämta ut sina dokument på en valfri maskin och vid en självvald tidpunkt. Vanliga varumärken av denna sorts mjukvara som ibland omnämns istället för Pull Print är Follow Me Print, Safecom, Gespage eller Push Print.

Toner - ett pulver som används i laserskrivare för att utgöra den skrivna texten och bilderna på papper. En så kallad **originaltoner** tas fram av tillverkaren för en specifik maskin. En så kallad **miljötoner** har idag ingen fast definition och kan betyda olika saker beroende på försäljare. Det som benämns som miljötoner är ofta en restaurerad tonerkassett som har renoverats och återfyllts med tonerpulver.



3 Föregående upphandling

3.1 Upphandlingsförfarande, tilldelningsgrund och tidpunkter för annonsering med mera

Den föregående upphandlingen benämndes *Skrivare som tjänst och produkt* och genomfördes genom ett öppet upphandlingsförfarande enligt Lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. Upphandlingen var indelad i två anbudsområden och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga anbud. Upphandlingsdokumentet annonserades den 24 februari 2017 och sista anbudsdag var den 2 maj 2017. Ramavtalen började gälla från och med den 9 juni 2018 (Fördelningsnyckel) respektive 17 december 2018 (Konkurrensutsättning).

3.2 Upphandlingens omfattning

Föregående upphandlingsunderlag inkluderade skrivare, MFP:er, kopiatorer, scannrar, faxar, tillbehör och förbrukningsmaterial samt olika slags tjänster kopplade till området.

Upphandlingen omfattade möjlighet till leveranser där avropsberättigad själv äger produkterna samt leveransformer där ägandet inte överförs till avropsberättigad. Exempel på leveransformer där ägandet inte överförs till avropsberättigad är utskrift som tjänst (innebärande kravställning på viss funktion), molntjänst eller hyra. Det fanns också möjlighet till finansiell leasing, där ägandet under leasingtiden inte överförs till avropsberättigad, men där avropsberättigad efter leasingtidens slut kan köpa produkterna.

3.3 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling

Upphandlingen var indelad i två anbudsområden som resulterade i två ramavtalsområden. Två separata anbudsområden framtogs för att kunna möta skiftande behov gällande avropsstorlek, vilket möjliggjorde att ha flera olika anbudsgivare. Grund för tilldelning var ekonomiskt mest fördelaktiga. Leverantörerna valde om de ville lämna anbud på ett valfritt anbudsområde eller båda.

I upphandlingen var kvalificeringen av leverantörerna gemensam för båda anbudsområdena. Kravspecifikation, utvärderingsmodell, huvuddokument och Allmänna villkor skiljde sig däremot åt mellan anbudsområdena.

Inom anbudsområdet *Fördelningsnyckel* fanns ett på förhand angivet sortiment som sedan avropas till på förhand angivna villkor. Det var därmed inte möjligt för avropsberättigad och ramavtalsleverantör att komma överens om att affären ska avse andra produkter eller tjänster eller innehålla andra villkor.

Inom anbudsområdet *Konkurrensutsättning* kunde avropsberättigad ange sitt behov utifrån villkoren i ramavtalets förfrågningsunderlag och de kravområden som får



preciseras och kompletteras. Här fanns således möjlighet för en mer anpassad kravställning i avropet.

Avrop ska göras från ramavtalet för *Fördelningsnyckel* när avropsberättigads behov för det aktuella avropet tillgodoses utifrån de fastställda valmöjligheter och villkor som finns angivna avseende *Fördelningsnyckel*. I annat fall används ramavtalsområdet *Konkurrensutsättning*.

Ramavtalsområdena medger avrop med enstaka leveranser samt avseende anbudsområdet *Konkurrensutsättning* möjlighet att teckna längre kontrakt med successiva leveranser.

Sammantaget möjliggjorde upphandlingen anskaffningar för alla de faser som finns i en IT-miljö, såsom analys/förstudie, införande, test, produktion och avveckling. Avrop kan ske för delar av faserna och faserna kan kombineras fritt. Exempelvis kan ett inledande avrop avse en analys/förstudie och i ett senare skede görs ett avrop avseende ett införande.

Ramavtals totala omsättning uppskattades till 170 miljoner SEK per år över båda ramavtalsområdena.

Upphandlingen resulterade i fem (5) ramavtal för anbudsområdet *Fördelningsnyckel* och sex (6) ramavtal för anbudsområdet *Konkurrensutsättning*. Ramavtalens giltighetstid var satt till 18 månader för delen *Fördelningsnyckel* samt en option om förlängning om max ytterligare 30 månader och 24 månader för delen *Konkurrensutsättning* samt en option om förlängning om max ytterligare 24 månader.

Upphandlingen ställde höga miljökrav som en hög andel anbudsgivare ändå kunde bemöta, med fördel kan fortsatt hög standard hållas i framtiden.



4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalsområdet Skrivare som tjänst och produkt - Fördelningsnyckel, började gälla den 9 juni 2018 och gäller till och med den 8 juni 2022, genom att förlängningsoptionerna har utnyttjats maximalt.

Ramavtalsområdet Skrivare som tjänst och produkt - Konkurrensutsättning, började gälla den 17 december 2018 och gäller till och med den 16 december 2022, genom att förlängningsoptionerna har utnyttjats maximalt.

4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer tilldelades och tecknade sedan ramavtal gällande område *Fördelningsnyckel*:

- Atea Sverige AB (Återförsäljare)
- Dustin Sverige AB (Återförsäljare)
- Office Sverige AB (Återförsäljare)
- Ricoh Sverige AB (Tillverkare)
- Toshiba TEC Nordic AB (Tillverkare)

Följande ramavtalsleverantörer tilldelades och tecknade sedan ramavtal gällande område *Konkurrensutsättning*:

- Atea Sverige AB (Återförsäljare)
- Canon Svenska Aktiebolag (Tillverkare)
- Dustin Sverige AB (Återförsäljare)
- Office Sverige AB (Återförsäljare)
- Toshiba TEC Nordic AB (Tillverkare)
- Lanteam Consulting AB (Återförsäljare)

En del av Lanteam Consulting AB delades av till att bli Visolit Sweden AB under ramavtalsperioden.

4.3 Omsättning på ramavtalet

Ramavtalens totala omsättning uppskattades i upphandlingen till 170 miljoner SEK per år över båda anbudsområdena tillsammans, med en fördelning på 75 procent för ramavtalsområde *Konkurrensutsättning* och 25 procent för ramavtalsområde *Fördelningsnyckel*. Rapporterad omsättning nedan är utifrån uppgifter från det



omsättningsrapporteringsystem som Statens inköpscentral använder. Justering av omsättningen kan ha skett efter det att projektet slutförts.

Omsättningen för båda ramavtalsområdena är väsentligt lägre än vad som uppskattades i upphandlingen.

Fördelningen mellan de två ramavtalsområdena är 94 procent och 6 procent, vilket är en skillnad mot den estimering som gjordes i upphandlingen.

Möjliga förklaringar till detta kommer att diskuteras vidare i denna rapport.

4.3.1 Konkurrensutsättning

(Omsättning i tkr)

2019: 29 039

2020: 46 172

2021 (kv 1–2): 29 747

4.3.2 Fördelningsnyckel

(Omsättning i tkr)

2018 kv 3–4: 656

2019: 3 006

2020: 2 245

2021 kv 1–2: 772

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 bland annat listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade, avtalsdokument, avropsmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigande vid avrop.

Kammarkollegiet genomför också regelbundet olika typer av seminarier kopplat till respektive ramavtalsområde, två så kallade Avropadagar riktade till avropande organisationer och tre leverantörsdagar fördelat på leverantörer inom IT- och telekom, resebranschen samt övriga varor och tjänster. Därutöver ges vägledning och stöd i samband med bland annat avrop från ramavtalen via såväl digitala möten, fysiska möten, e-post som telefon.



6 Offentlig sektors behov

6.1 Inledning

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

6.2 Myndighetsenkät

En enkät skickades ut till 643 avropsberättigade myndigheter, regioner, kommuner och organisationer. Enkäten besvarades av 215 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 33 procent.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt kartlägga eventuella 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 eventuell kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

6.2.1 Fördelningsnyckel

Under fråga 1, efter att ha meddelat om man använt Kammarkollegiets ramavtal, ombads respondenterna besvara huruvida de använt ramavtalsområdet *Förnyad konkurrensutsättning*, ramavtalsområdet *Fördelningsnyckel* eller båda. Av 98 svar hade 41 använt endast *Förnyad Konkurrensutsättning*, 15 använt endast *Fördelningsnyckel* och 2 använt båda alternativen. 40 respondenter svarade att de inte visste.

På fråga 2: *Om ni använt ramavtalet Fördelningsnyckel, hur var er uppfattning av användandet?* Det gavs 20 svar varav 5 var N/A och 8 positiva utan vidare utveckling. De kommentarer som utvecklade gav en bredd i respons. Några var positiva till *Fördelningsnyckeln*s smidiga utförande men påpekade att man saknade möjlighet till tillval för till exempel säker utskrift/Pull Print, tillval i hårdvara, tillval i service/installation. En andel av dessa hade inte haft problem med att upphandla dessa behov vid sidan, medan andra upplevde detta mer negativt. Ett flertal upplevde motstridigheter från ramavtalsleverantörerna och att det verkade som att "ramavtalsleverantörerna inte är positiva" till *Fördelningsnyckeln*. En respondent såg en risk vid användande av *Fördelningsnyckeln* att man skulle få en "icke homogen miljö".

I en följdfråga till fråga 2 fick respondenterna besvara vilka modeller de beställt i *Fördelningsnyckeln*. Här var möjligt till flerval och resultatet blev följande

MFP A3 Avancerad: 11
MFP A4 Standard: 10
MFP A3 Arkivbeständig: 7
MFP A3 Snabb: 7
MFP A3 Enkel: 5
MFP A3 Säker: 1
MFP A4 Miljö: 1
(totalt 21 respondenter)

6.2.2 Toners

På fråga 6: *Hur har det fungerat att avropa toners på nuvarande ramavtal för Skrivare?*

Totalt svarade 215 respondenter, varav 124 svarade Vet ej/N/A. Av övriga svar var 54 "bra", 32 "ingår i avtalet eller i service/tjänst", 3 "dåligt" och 2 "köps in via annat avtal". I kommentarer syntes det att det var väldigt vanligt att tonersleverans ingick i serviceavtal eller "månadshyran". Ett fåtal beställde direkt från leverantörer vid behov.

En följdfråga berörde huruvida användarna avropat så kallade miljötoners. Av 215 svar var 108 "vet ej/annat", 17 "ja" och 90 "nej". Bland kommentarerna fanns få positiva kommentarer om miljötoners. Man påtalade att det fanns problem med att använda miljötoners och arkivbeständighet. En annan kommentar påtalade att miljötoner hade läckt ut och förstört ett flertal skrivare.

På frågan om man hade velat använda ett separat ramavtal för toners (*Om det fanns ett separat ramavtal för att avropa toners, skulle ni använda det? (Förutsatt att det går enkelt och snabbt att använda, med t.ex. en färdig produktkorg eller fördelningsnyckel). Utveckla gärna ert svar.*) svarade 215 respondenter och 89 svarade "vet ej/annat". Av övriga svar var 49 "ja" och 77 "nej". I kommentarerna påtalade ett flertal att man idag använder serviceavtal för att leverera toners och därför inte har behov av annan sorts anskaffning. En annan kommentar var att man ville ha ett så lågt antal leverantörer som möjligt, en tredje att det kunde vara tungadministrerat med flera avtal och att man gärna såg att det var samma. En positiv kommentar till detta löd att man gärna hade sett ett separat avtal och att det då gärna fick innehålla en färdig produktkorg och prislista.

6.2.3 Överprövningar

Fråga 10 löd: *Hur många överprövningar har ni hanterat gällande Dokumenthantering? Hur många förlorades? Hur många vanns? Kan Kammarkollegiet göra något för att underlätta så att avrop inte överprövas?*

Av 215 svar angav 124 att de inte hanterat överprövningar eller N/A. Övriga 91 hade erfarenhet av en eller flera överprövningar, alternativt "hot om överprövning" eller försök till överprövning som inte gick hela vägen. Bland de 34 överprövningar som genomfördes var resultaten enligt nedan:



Vunna: 16
Tillbakadragna av anbudsgivaren: 2
Avbrutet av upphandlaren: 6
Förlorade: 5
Resultat ej angett: 5

Kommentarerna vittnade om att branschen generellt anses "överprövningsbenägen". I samtal med andra kommuner upplevde en av respondenterna att "det alltid överprövas" och att avropsberättigade "drar sig för att göra dessa upphandlingar" då det upplevs tungt och stressigt i och med överprövningarna. Det bör uppmärksammas att svaren avser området som helhet och inte enbart Kammarkollegiets ramavtalsområde. En av kommentarerna ansåg att "förenklingsutredningens förslag om att den som överprövar ska stå för överprövningskostnaden hos domstolen" borde antas.

6.2.4 Sammanfattning av myndighetsenkät

Svaren på enkäten var väldigt spridda vilket kan förklaras utifrån det faktum att en stor del av besvarande (126/215) inte använder Kammarkollegiets avtal idag. Många har egna avtal (81/124), direktupphandlar (9/124) eller erhåller IT-drift via tredje part (7/124). I det senare var ett vanligt svar att man erhöll/upphandlade IT-drift (där skrivare/utskrift ingick) via Försäkringskassan, som i ett pågående pilotprojekt erbjuder detta för vissa myndigheter. Från många kommentarer gick också att utläsa att respondenten hade mycket dålig eller ingen insikt i skrivarinköp. Detta går även att se i hur stor andel av respondenterna som svarat "vet ej" på diverse frågor. Detta får vägas mot risken att en del lämpliga respondenter kanske då inte heller svarar. En majoritet av respondenterna ansåg dock att det finns ett behov av ett nytt statligt ramavtal på området skrivare och kommentarerna vittnade om att det var en viktig funktion som uppfylldes. Upphandlingsområdet kommenterades vara stort och komplext och viktigt att kunna få stöd i. En klar majoritet såg också gärna antalet 5 ramavalsleverantörer för området.

Endast ett fåtal av respondenterna hade önskemål om utökning av sortimentet på produkt- respektive tjänstesidan. Mest relevanta bland dessa kommentarer var att utveckla manageringsverktyg/Pull Print-lösningar, utöka fokus på scanning och digitala lösningar, samt att göra det möjligt att upphandla mindre printrar på samma avtal ("inte bara MFP").

På frågor som rörde krav kring miljö, hållbarhet, tillgänglighet och säkerhet visade många respondenter en tillit till de befintliga krav som finns, alternativt ombad förstudien titta på Upphandlingsmyndighetens krav. Miljömärkningar och energiförbrukning togs upp mycket, även miljötoners (vilket nämndes i en mycket högre grad än det faktiska antal som angav att man själva köpt in miljötoners). Angående social hållbarhet hänvisade många till nuvarande gällande lagar och förordningar. Avseende tillgänglighet var det enda krav som togs upp frekvent att displayen på skrivaren ska kunna vickas/vridas för att användare på olika höjd ska kunna se och använda displayen. Gällande säkerhet nämnde en respondent vikten att kunna radera inbyggd hårddisk vid önskemål eller få garanterad destruktions av hårddisk.



Generellt kan utläsas att respondenterna som kände till det nuvarande ramavtalet var nöjda med befintligt utbud gällande produkter och tjänster och att man även hade en stor tillförlitlighet till befintliga kravställningar, med vissa önskade tillägg **utifrån** vad som redovisats ovan.

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 17 avropsberättigade myndigheter, kommuner och regioner in till referensgruppsmöte. 16 personer från totalt 8 myndigheter och kommuner deltog vid 8 separata möten.

Syftet med referensgruppsmötena var att, som ett komplement till enkäten, på ett fördjupat plan ge organisationerna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande de befintliga ramavtalsområdena och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal. Nedan följer ett urval av de frågor som diskuterades under mötena.

6.3.1 Förändrade behov

En viktig fråga under referensgruppsmötena var hur användandet av skrivare och dokumenthantering hade förändrats i deras respektive organisationer. Samtliga hade av förklarliga skäl märkt av stora skillnader i användning under de senaste åren. Användare hade arbetat hemifrån i stor utsträckning och för många ledde det till en snabbare digitalisering då tillgången till utskrift försvårats.

En myndighet berättade att slentrianutskrifter försvann under pandemin, men att de anställda som befann sig på plats på kontoret under denna tid nog skrev ut som vanligt. De hade därför svårt att dra en slutsats att de förändrade utskriftsbeteendena var permanenta. Varje gång en ny e-tjänst införs märker man det minskade utskriftsbehovet genom individuella beteendeförändringar. En annan myndighet hade använt momentum från distansarbetet till att strategiskt röra sig mot mindre utskrifter. Ett fåtal användare hade bordsskrivare på sina hemmakontor.

För kommuner i referensgruppen såg behovet annorlunda ut. Utskrifter hade visserligen gått ner något under pandemin, men skolor som står för den största andelen av förbrukningen, hade inte heller förändrat sin utskriftsmängd i någon större utsträckning. I övriga delar av kommunernas verksamhet berättade man att scanning hade ökat avsevärt. En kommun hade i sitt avtal med leverantör en skrivelse att leverantören kontinuerligt skulle se över utskrifter och hitta möjligheter att minska antalet skrivare, till exempel genom att ställa in en större skrivare istället för flera små eller flytta runt maskinerna för optimal utskriftsmiljö.



Ingen i referensgruppen såg negativt på att utskrifter eller användande av skrivare har minskat.

6.3.2 Fördelningsnyckeln

Av de 8 deltagande myndigheterna och kommunerna fanns det i referensgruppen fyra organisationer som nyttjat *Fördelningsnyckeln*. Gemensamt för alla fyra var att upplevelsen av *Fördelningsnyckeln* varit övervägande god och man ansåg att ett viktigt behov uppfylldes. De var antingen mindre organisationer som kunde anskaffa maskiner via *Fördelningsnyckeln* utan en allt för långdragen och komplicerad process, eller större organisationer som kunde utnyttja den för mindre inköp när man befann sig mellan avtal. En mindre myndighet uppskattade att man sparat 7–8 månaders arbete på att använda *Fördelningsnyckeln* och att det blev kostnadseffektivt. Två andra organisationer ansåg *Fördelningsnyckeln* vara praktisk och beskrev det som att excelfilen ”spottade ut” eller ”klirrade till” och så hade de en produkt. De såg däremot gärna att det skulle gått att beställa till vanliga tillval som kortläsare, vilket var komplicerat att lägga till i efterhand, eller att ett bredare urval av modeller skulle ha funnits, då hade man använt *Fördelningsnyckeln* i ännu större utsträckning.

En av organisationerna i referensgruppen var i kast med att genomföra ett avrop via *Fördelningsnyckeln* när referensgruppsmötet skedde. De hade stött på problem i att vissa leverantörer i sitt anbudssvar lagt till en massa tilläggstjänster som de upplevde var otydligt definierade. Detta hade kunnat motverkas om *Fördelningsnyckeln* haft en ”högre lägstanivå” ansåg man. Det behövde vara definierat att maskinen skulle levereras monterad och konfigurerad, inkludera säker utskrift (mjukvara), förbrukningsmaterial som toner och trummor samt serviceavtal.

De organisationer i referensgruppen som inte använt *Fördelningsnyckeln* angav att man till exempel ville kunna skraddarsy sin lösning och därifrån gjort bedömningen att de alternativ som funnits i *Fördelningsnyckeln* inte passat för dem. En annan förklaring var att de i organisationen som gjort bedömningen inte riktigt förstod hur de skulle använda *Fördelningsnyckeln* och var rädda för att ”köpa grisen i säcken”. Det skulle då vara bra om det fanns mer information från Kammarkollegiet hur *Fördelningsnyckeln* fungerar. I ett fall hade man svårt att veta hur mycket man kunde kravställa och man ville även kunna hyra produkterna som funktion, vilket inte är möjligt i *Fördelningsnyckeln* idag. De ansåg dock att det var svårt att ”släppa på kontrollen”. De hade gärna sett att dokumentscannern fanns med på *Fördelningsnyckeln*.

6.3.3 Ägandeformer och service

Angående ägande skilde det sig mellan de deltagande organisationerna. Det fanns både köp, leasing och hyra representerat, och även blandningar däremellan beroende på nya riktlinjer eller olika typer av användning. Det som framkom med tydlighet var att det var väldigt viktigt för respektive myndighet att de ska kunna fortsätta ha den ägandeform de hade i dagsläget. I övrigt skiljde sig behoven åt mycket. En referensgruppsdeltagare tyckte att det var viktigt att kunna ha en leverantör som ”löser allt” och minimerar handpåläggning, medan en annan inte ville ge en enda leverantör ”hel rådighet” över all



deras dokumenthantering. En återkommande kommentar var att det gärna fick vara tydligare i underlaget vad respektive ägandeform innebar och att skillnader tydliggörs ännu mer.

Gällande service hade en majoritet av deltagarna idag en så kallat "klick-kostnad" där kostnad utgick efter hur många utskrifter som gjordes. I vissa fall ingick en garanterad minimivolymer, i andra inte. I de senare fallen upplevde man att leverantören kan ha gjort större förluster, med hänsyn till minskade utskrifter under pandemin. Gemensamt för alla var att servicen var en kritisk faktor och att leverantören stod för alla eller majoriteten av alla underhåll som maskinerna behövde. En av deltagarna i referensgruppen hade en så kallat "flat rate" där man betalade en fast månadsavgift för service på alla maskiner, med ett volymtak där en extra kostnad utgick efter utskriftsvolymer som översteg volymtaket.

En deltagare nämnde att man upplevt otydligheter kring andra kringtjänster som skulle ingå i serviceavtalet, exempelvis skulle en tidigare leverantör, enligt det äldre kontraktet, hämta sina produkter när kontraktet löpt ut. Men med avsaknad av reglering av villkor i kontraktet fanns det inga tydliga anvisningar om hur detta skulle ske. Det innebär att utrustning kan bli stående hos kund längre än nödvändigt och önskvärt. Samma leverantör hade även velat ta ut en "ganska kraftig" extra ersättning för att radera hårddiskar vid bortforsling. I en ny upphandling är det därför önskvärt att reglera dessa delar mer detaljerat. Det bör även förtydligas att leveranser ska vara kompletta och inte ska kräva montering av kunden eller att kunden behöver anskaffa montering separat.

6.3.4 Arkivbeständighet

Under ett referensgruppsmöte framkom det att en av myndigheterna upptäckt att de maskiner man köpt in som skulle hantera arkivbeständiga utskrifter behövde ställas in i ett "arkivbeständigt läge" för att kunna göra detta. Maskinen behövde manuellt ställas in i det arkivbeständiga utskriftsläget, ett speciellt papper behövde användas och detta skulle matas in från ett annat håll. Utskriften blev dessutom kraftigt långsammare, man uppskattade kanske 70 procent långsammare. Generellt känner inte alla användare till detta och det kan orsaka att man har trott att man har gjort en arkivbeständig utskrift, men i själva verket har man inte gjort det.

Vid efterkommande referensgruppsmöten med andra myndigheter och kommuner framkom det att väldigt få användare med behov av arkivbeständig utskrift kände till detta.

6.3.5 Toners

Det vanligaste sättet att köpa in toner är att toner ingår i ett serviceavtal. Det fungerar bra i hög utsträckning. En deltagare köper in sina toners via ett separat avtal för kontorsmaterial.

Det vanligaste är att användarna köper originaltoners. Andra typer av toners är inte vanligt förekommande. En person från referensgruppen berättade att deras organisation köper sina originaltoners till sina skrivare via ett avtal och att de har ett annat avtal för miljötoners till äldre skrivare. Personen berättade vidare att de inte har upplevt något



negativt kring miljötoner, men att de anar att arkivbeständigheten sannolikt inte uppfylls med miljötoner. Övriga i referensgruppen har ingen erfarenhet av inköp av miljötoner och inte heller något intresse av miljötoner. En annan deltagare påtalade att det i dagens ramavtal står att maskinerna ska kunna fungera problemfritt med alla typer av toner. Men i många av fallen omfattas inte skrivarna längre av garantin om de används med en annan toner än original. Att få en bra leverans av tonern är högre prioriterat av de flesta i referensgruppen framför digniteten av miljöfrågor och i många fall även prisfrågor.

Samtliga medverkande i referensgruppen vill gärna ha samma leverantör av toner som av skrivare.

6.3.6 Fokusområden

Ett område som diskuterades under referensgruppsmötena omfattade de fokusområden som Statens inköpscentral arbetar med. Framför allt lyftes frågor kring informationssäkerhet, miljö- och hållbarhet, sociala delar samt även tillgänglighet och användbarhet.

Säkerhetsfrågan är viktig för samtliga deltagare. Samtliga använde sig av säker utskrift eller Pull Print förutom i vissa fall där man i delar av organisationen hade ett fåtal skrivare som var mer fränkopplade på grund av känsliga uppgifter. Möjligheter till kryptering och varierande krav kring vem som får tillgång till maskinen och hur vid service och uppdateringar kom upp. Att det fanns säkra rutiner kring återtag och kassering av maskinerna var också viktigt. Vissa användare tog hand om maskinernas hårddiskar själva och destruerade dem innan kassering. Andra ville ha denna tjänst erbjuden av leverantör.

Kring miljö- och hållbarhetsfrågor framkom det att många har hög tillit till de krav som Kammarkollegiet ställer. Man ser gärna att det fortsättningsvis ställs höga krav i det skedet, snarare än att lämna allt för många kravställningar till avropen, utan istället ha en "hög lägstanivå". Några av deltagarna hade funderingar kring återbruk/användning av begagnade maskiner. Det hade inte fått bifall i alla delar i organisationerna än men det var ett intressant område. En deltagare lyfte att det är bra att återtag regleras i avtalet.

Gällande tillgänglighetsfrågor finns det en del standardnivåer som nästan alla referensgruppsdeltagare belyste, men utöver dessa är det inte vanligt att de ställde mer avancerade krav på tillgänglighet. Det som majoriteten nämnde var att det var viktigt med en "tiltbar" display, detta så att displayen ska kunna nyttjas av användare oavsett i vilken höjd de står/sitter. I princip alla större skrivare har denna tiltfunktion vilket innebär att det inte är svårt för ramavtalsleverantörer att kunna leverera denna typ av tillgänglighetslösning. Utöver tiltfunktionen var det endast en referensgruppsdeltagare som nämnde mer avancerad tillgänglighetsbehov. Detta då en beslutsfattare i organisationen hade prioriterat det under upphandlingen. Man hade då fokuserat på mervärde kring anpassning av produkterna, bett om presentationer kring tillgänglighetsfunktioner som leverantörerna kunde erbjuda samt lagt in ett obligatoriskt krav att en display som understeg "5" behövde kunna påvisas att den ändå uppfyllde tillgänglighetskrav via till exempel zoom-funktion. Ingen hade upplevt att man haft behov kring tillgänglighet i organisationen som inte kunnat mötas.



6.4 Sammanfattning av referensgruppsmöte

I huvudsak framstod deltagarna i referensgruppen som nöjda med ramavtalet. En av de deltagande kommunerna har inte använt ramavtalet utan gjort egna upphandlingar. Anledningen uppgavs vara ett strategiskt beslut. Av de deltagare som använt *Fördelningsnyckeln* har det framkommit att den uppfyller ett behov och att man, trots att vissa delar saknats, varit nöjda och själva kunnat komplettera de saknade delarna genom förhandling med leverantör. Nedan följer punkter på förslag till förbättringar som framkommit under mötena:

Fördelningsnyckeln

- Utöka sortiment till att innefatta tillval som kortläsare och säker utskrift
 - Utöka serviceavtal till att inkludera förbrukningsmaterial som toners och trummor
 - Generellt höja nivån på service,
 - Säkerställ att varan levereras konfigurerad och monterad.
 - Se över att utöka modellerna i sortimentet till en "större bredd"
 - Inkludera dokumentscannern i sortimentet
 - Göra fler ägarformer möjliga
- Förbättra information och hjälpmedel kring *Fördelningsnyckeln* så att avropande organisationer förstår syftet och hur de ska använda den i större utsträckning

Förnyad konkurrensutsättning

Service och ägandeform

- Tydliggör skillnader mellan/definitionerna av olika ägandeformer i underlaget.
- Det fanns önskingar att inkludera "flat-rate" som betalningsupplägg för service. Detta är redan möjligt i dagens ramavtal men skulle förenklas genom till exempel en mall.
- Reglera hårdare kring återtag av uttjänade produkter i villkoren,
- Att det i villkoren specificeras att och hur hårddiskar ska raderas på ett tydligare sätt än vad det står idag.
- Förtydliga att leveranser ska vara kompletta och ej kräva montering av kunden.

Arkivbeständighet

- Se över möjlighet att arkivbeständiga maskiner ska inkludera synlig instruktion om hur den arkivbeständiga funktionen sätts igång om det är nödvändigt för att få arkivbeständiga utskrifter.

Toner

- Se över skrivelse som reglerar att en maskin ska kunna fungera problemfritt med alla typer av toner.

Övrigt som framkom



- En referensgruppsdeltagare påtalade att Excel-arket som används vid avrop är krångligt att arbeta med och att mallarna borde ses över.
- En deltagare hade stött på problem i samband med flytt av kontoret, då de inte fick flytta sina större maskiner själva och priset som leverantören tog ansågs vara väldigt högt. De hade förståelse för att en kostnad tillkommer men hade gärna velat att detta var fastslaget i förhand eller att det fanns ett maxpris.



7 Marknadsundersökning

7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom de aktuella ramavtalsområdena och fånga in och analysera synpunkter över det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts möten med nuvarande ramavtalsleverantörer, tillverkare som inte levererat själva på ramavtalet men vars produkter sålts på ramavtalet samt därutöver ett antal 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 Möte med leverantörer

7.3.1 Om leverantörmöten

Totalt genomfördes åtta separata möten med nuvarande ramavtalsleverantörer, tidigare ramavtalsleverantörer, återförsäljare samt tillverkare i branschen. Samtliga möten genomfördes digitalt och deltagarna fick utskickat agenda i god tid. Beroende på om deltagarna levererat på nuvarande ramavtal och om man var tillverkare eller återförsäljare skiljde sig frågorna åt något. Ytterligare en leverantör kontaktades för möte, men avböjde efter att ha gått igenom agendan, med anledning av att frågorna upplevdes för riktade mot nuvarande leverantörer/återförsäljare. Leverantören svarade istället skriftligen på ett urval av frågorna.

7.3.2 Redovisning av leverantörmöten

Nedan är i stora drag de frågor som stod på agendorna:

1. Information om deltagande återförsäljare/tillverkare
2. Frågor om hur nuvarande ramavtal upplevts, hur många överprövningar som skett, produkter och tjänster som levererats och hur förfrågningsunderlag upplevts.
3. Frågor om tjänsteutbud, kvalitetssäkring och certifieringar, säkerhetsfrågor
4. Frågor om önskemål för ett kommande ramavtal, bl.a. utformning, ägandeformer, miljöfrågor, hållbarhetsfrågor, säkerhetsfrågor, tillgänglighetsfrågor och tonerleverans. Önskemål för en ny *Fördelningsnyckel*.

Resultat från ett urval av frågorna presenteras nedan.

7.3.3 Omsättning

De leverantörer som deltog som är ramavtalsleverantörer fick frågan huruvida omsättningen på avtalet varit som förväntat. Samtliga svarade att omsättningen varit lägre än förväntat, både med hänsyn till prognoser som gjorts och med hänsyn till hur omsättning sett ut på tidigare ramavtal. Man har ansett att de estimeringar som gjorts har varit skeva. En del av förklaringen som alla påtalade var effekter av COVID-19-pandemin. Många avropande myndigheter kan ha skjutit på sina tilltänkta upphandlingar under pandemin, menade man. Utskriftsvolymer har generellt gått ner på grund av hemmaarbete.

Anledningar som angavs utöver pandemin skiljde sig åt bland de olika mötesdeltagarna. En svarade att en annan ramavtalsleverantör ofta besvarar avrop med så pass låga priser att de inte kan möta dem. Flera deltagare angav att de förlorar vunna avrop i överprövningar, och i vissa fall drar sig för att ens lämna svar, då överprövningarna blir kostsamma och utdragna. Vid närmare förfrågan var det dock sällan man kunde ange överprövningar som skett inom just Kammarkollegiets ramavtal. Det var snarare så att överprövningarna man oftast stötte på var utanför Kammarkollegiets ramavtal, men att man upplevde branschen som "generellt överprövningsbenägen". En deltagare upplevde avrop med förnyad konkurrensutsättning som ofta "riktade" mot en specifik leverantör. Flera återförsäljare påtalade svårigheterna med att lämna anbudssvar när tillverkare själva är med och kan lämna anbudssvar och hur svårt det då blir att kunna lämna svar med ett bra pris. Man upplever att tillverkare i sådana situationer antingen "allierat" sig med en viss återförsäljare och ger prisfördel, eller svarar själva och därmed ger högre prisbilder till övriga återförsäljare som skulle vilja svara med deras produkter.

7.3.4 Fördelningsnyckeln

Anledningar till att omsättningen inte blivit så hög som förväntat på ramavtalsområdet *Fördelningsnyckel* angavs av deltagande leverantörer vara att avtalet inte är heltäckande och bland annat saknar serviceavtal som inte inkluderar toner, att avropande organisationer inte helt och fullt förstått hur de ska använda *Fördelningsnyckeln*, samt att det saknas alternativa finansieringsmöjligheter och ägandeformer.

En återkommande åsikt om *Fördelningsnyckeln* var att produkt- och tjänstekorgen inte är komplett, det vill säga saknar saker som nästan alltid beställs till eller är väldigt vanligt att beställa till. Dessa saker är framför allt de som nämnts ovan: serviceavtal, toner och möjlighet att hyra eller införskaffa via leasing. Vissa mjukvarulösningar exempelvis Pull Print ansågs också vara så pass vanliga att de borde vara med i *Fördelningsnyckeln*. Vidare ansåg deltagarna att en ny *Fördelningsnyckel* inte borde erbjuda ägandeformen "utskrift som tjänst" då detta ansågs vara för volatilt att ta fram ett fast prisförslag på då kostnaderna kunde skilja sig åt oerhört beroende på kundens verksamhet.

En deltagare föreslog att en "enkel mall", kanske i stil med s.k. "Enkel Förnyad Konkurrensutsättning" som använts i andra ramavtalsområden skulle kunna ersätta *Fördelningsnyckeln*.



Även om flera av deltagarna stött på problem med *Fördelningsnyckeln* i det nuvarande ramavtalet var det en tydlig majoritet som såg nyttan med att ha en fördelningsnyckel. Framför allt påtalades väldigt små avrop, avrop som skedde mitt emellan två avtal, eller för kompletterande köp utanför ett annat ramavtal, vara situationer där *Fördelningsnyckeln* mötte ett viktigt behov. En deltagare påtalade att den borde vara väldigt enkel för "mindre" kunder, exempelvis små kommuner och var därför förvånad att inte fler använt *Fördelningsnyckeln*. Det förenklade processen för en kund som inte har all kapacitet att hantera ett komplicerat avrop med förnyad konkurrensutsättning själv, menade deltagaren. En annan deltagare ansåg att *Fördelningsnyckeln* underlättade för leverantörerna i bemärkelsen att den kunde fånga upp de kunder som endast avropade ett litet antal maskiner, vilket blir en kostsam affär för leverantörerna att ta fram anbudssvar till i en förnyad konkurrensutsättning. I synnerhet om man inte är den leverantör som får leverera.

7.3.5 Överprövningar

Nästan samtliga deltagare anser att det är många överprövningar generellt inom området. Av dessa överprövningar anser deltagarna att endast ett fåtal är relevanta.

Överprövningar gäller området som sådant och inte enbart avrop från Kammarkollegiets ramavtal. Tvärtom så anser deltagarna att vid avrop från Kammarkollegiets ramavtal är det väldigt få överprövningar. Däremot kan det förekomma "hot om överprövning" som gör att den avropande organisationen drar tillbaka sitt avrop och behöver ändra i sitt avropsunderlag för att sedan skicka ut det på nytt.

Den deltagare som inte ansåg att överprövningar inom ramavtalet skedde för ofta trodde att överprövningarna framför allt skedde på grund av dåliga avropsförfrågningar från avropande organisation, eller en "extrem favör" till sittande befintlig leverantör. En annan deltagare påtalade också att underlagens nivå kunde vara en anledning till att överprövningar eller tillbakadraganden sker, då trodde man att de som avropar ibland gjorde det för "krångligt" med för många tillägg och inte bara använde den basen som finns i ramavtalet.

7.3.6 Produkt- och tjänsteutbud

På frågan om vilka produkter och tjänster som man levererade mest var svaren mycket liknande. MFP:er i A3 och A4 såldes mest med en trend mot fler A4-maskiner. Maskinerna såldes nästan uteslutande med serviceavtal. I majoriteten av fallen såg man att kunden vill få sin tonerleverans inom serviceavtalet, och det var också det absolut vanligaste sättet som man levererade toners på. Man ansåg också att det är viktigt att uppmärksamma kunden på huruvida toner ingår eller inte, kanske genom olika alternativ i kravkatalogen, då kunden ibland kunde missa att beställa till detta annars.

Samtliga deltagande leverantörer hade möjlighet att leverera en MFP färdigmonterad eller, i de få situationer där man inte kunde, bistå med en tekniker som monterar på plats

Vidare ansåg man att kunderna i de allra flesta fall efterfrågade en Pull Print-lösning.



7.3.7 Finansiering, ägande och service.

Deltagare på leverantörmötena fick besvara ett flertal frågor som berörde vilka olika ägandeformer respektive finansieringsformer man levererade, samt vilka av dessa man föredrog. Denna diskussion gled också ofta in på ämnet service, då detta på olika sätt kunde hänga ihop med vilken ägandeform kunderna hade.

Samtliga erbjöd idag köp och hyra och ansåg att båda former borde vara kvar på ett nytt ramavtal. Leasing omnämndes i varierande grad och det handlade mycket om skiftande definitioner för vad som innefattar leasing och vad som innefattar hyra. Framför allt gällde detta från kundernas håll, ansåg man, där kunderna sällan visste skillnaden. Det är därför viktigt att ett kommande ramavtal har ännu mer tydliga distinkta definitioner för respektive ägandeform. Det faktum att leasing kräver ett restvärde var dock en anledning att några av leverantörerna sett intresset av leasing som ägandeform minska. En leverantör stötte ofta på problem med leasing, framför allt då att kunder inte kände till detta med restvärde, att det var något som "stökade till", och att man därför gärna inte haft med leasing på ett nytt avtal. En annan deltagare tyckte dock att man inte kan ta bort leasing på ett nytt avtal. Utskrift som tjänst eller funktion erbjöd en del, detta ansågs dock endast vara lämpligt på området för konkurrensutsättning då det behövs en stor mängd information om kunden för att kunna ta fram en sådan lösning. Det hade alltså inte fungerat i en fördelningsnyckel.

Finansieringsmässigt har flera deltagare stött på problem med hur nuvarande villkor är utformade. Framför allt har man problem vid lösningar där det inte är möjligt att som leverantör använda ett externt finansieringsbolag vid affären. Det beror inte på ramavtalets villkor, utan det beror på de villkor som avropsberättigade anger. Avropsberättigad förstår inte att ramavtalsleverantören är i behov av att ha ett finansieringsbolag. Att man själva skulle äga maskinerna och hyra ut dem till de som avropar och därmed också ta kostnaderna i "egna böcker" blir allt för hög risk och blir speciellt svårt vid större affärer.

Vid hyra använder ramavtalsleverantörerna ramavtalets hyresvillkor 17. Vid leasing använder ramavtalsleverantörerna Avtal 03. Ramavtalsleverantörerna anser att det inte finns stöd i Avtal 03 för finansiering via en tredje part som nämns ovan. Det är idag möjligt enligt villkoren men det stipuleras inte hur det ska gå till. Det står heller inget om restvärde vid leasing. Generellt kan sägas att vid alla finansieringsformer utom köp med eget ägande hamnar risken för affären hos leverantören och det verkar inte alltid vara tydligt för kunderna att leverantören behöver kunna täcka upp för denna risk på alternativa sätt.

Servicelösningar angav de deltagande leverantörerna att de erbjuder i många former och det är en högst nödvändig tjänst. Det är vanligt att kunder exempelvis vill få fortsatt service på gamla maskiner som är kvar från ett tidigare avtal när de ingår nya avtal. En stor anledning till att service är kritiskt är inte bara för att maskinerna ska kunna underhållas vid problem, eller proaktivt, utan för de förbrukningsmaterial som är viktiga komponenter i skrivaren. Detta är då framför allt trumman och tonern. I en klar majoritet av fallen levereras toners via service, i ett fåtal fall gjorde kunderna direktupphandling efter behov.



Det framkom under mötena att många kunder tillsammans med leverantörerna tagit fram en betalningslösning för service där servicekostnaden slås ut per utskrift, så kallad "klick-kostnad". Detta är inget som varit med i ~~den~~ ramavtalsupphandlingen, utan är något som kunder själva valt att använda. Det har under pandemin funnits problem med denna modell då utskrifter gått ner kraftigt i antal i samband med hemarbete, vilket gjort att leverantörerna gjort stora förluster vid detta sätt att beräkna kostnad. Till detta ska tas i beaktning att maskinerna fortfarande stått ute hos kunderna och behövt underhållas i viss mån, men att intäkterna gått ner kraftigt. En deltagare menade att man som USA-börsnoterat bolag inte ens kan svara på sådana avrop som innefattar "klick-kostnad". En annan deltagare hade sett att många leverantörer slutat lämna anbud på sådana avrop. I samband med detta diskuterades alternativa lösningar med deltagarna. En av deltagarna hade en lösning med en kund som ägde sin maskinpark, där man erbjöd servicelösningar för en fast kostnad varje månad. Detta gjorde att kunden visste sina utskriftskostnader varje månad och att leverantören fick fortsätta intäkter även när utskriftsvolymer gick ner kraftigt. Deltagaren trodde att en liknande lösning kunde ha potential för fler kunder, men då om man även tittade på takvolymen. En annan deltagare diskuterade fast avgift och menade att man hade flera kunder som var nöjda med en sådan lösning och att det även täckte upp för risken när utskrifter gick ned, men beskrev svårigheter i att svara med en sådan lösning i ett avrop där man tävlar med pris. Deltagaren lyfte att det är väldigt svårt att prissätta i ett avropssvar där man inte känner kundens miljö och utskriftsnivåer helt och fullt och då finns det risk att man sätter en prisnivå som sedan inte går att bibehålla, eller att man sätter ett pris som är för högt och då förlorar avropet. Samtliga av de övriga deltagarna trodde att en sådan fast månadskostnad skulle vara alldeles för svårt att upprätthålla och önskade inte en sådan lösning.

7.3.8 Miljötoner

En fråga som togs upp självmant av flera mötesdeltagare var om så kallad miljötoner. Många ansåg att det finns en begreppsförvirring generellt inom området och att definitionen kring vad som konstituerar en miljötoner var väldigt otydligt. Dock är begreppen definierade i förgående upphandling.

En miljötoner kan vara en restaurerad toner som är reparerad, rengjord och påfylld med tonerpulver. I många fall är processen att rengöra och återanvända en tonerflaska mer kostsam och omständlig än att byta ut till en ny, med vad man ansåg vara en förhållandevis låg miljömässig vinning.

I andra fall handlar miljötoner om innehållet i själva tonern. - En deltagare menade att originaltoners idag redan har en relativt hög miljöklassning, och att man inte sett tydliga besked på att miljötoner skulle vara bättre på den fronten annat än till namnet. Vidare kan en toner som inte är originaltoner skapa problem med maskinen. En mötesdeltagare som är tillverkare förklarade att de i sin originaltoner har en viss mängd av keramik som rengör trummorna under användning. En miljötoner utan detta gör att trumman blir smutsig snabbare, vilket i sin tur gör att garantin inte längre gäller vid användning av miljötoner. Att garantin slutar gälla vid annat än originaltoner var vanligt bland flera av varumärkesägarna som deltog. Flera deltagare påtalade att arkivbeständigheten faller bort vilket inte alltid anges på en miljötoner. En deltagare påtalade också att det i Upphandlingsmyndighetens kravlista tas upp hur en skrivare ska påverka inomhusmiljön, men att detta krav inte sträcker sig till när en maskin fått miljötoner istället för



originaltoner. Deltagaren förklarade att vissa skrivare anpassat kornstorleken på sina toners för att kunna bränna fast tonern på pappret med en lägre energi. En toner där kornstorleken inte anpassats, oavsett om detta är miljötoner eller inte, riskerar att med en sådan skrivare då inte fastna korrekt på pappret och istället flyga ut i kontorsluften.

Inga av de deltagande leverantörerna och tillverkarna ville sälja skrivare med annat än originaltoner, med hänsyn till ovan givna anledningar. Vidare verkade krav på miljötoner inte ställas idag av användare i samma utsträcknings som tidigare. Detta trodde vissa kunde bero på att många de företag som arbetat med miljötoner, och därför även marknadsfört dem, inte längre finns kvar på marknaden.

7.3.9 Miljö och social hållbarhet

Under mötet fick deltagarna möjlighet att berätta mer utförligt hur de arbetade med miljö- och hållbarhetsfrågor i anslutning till sina produkter och hur de förhöll sig till Upphandlingsmyndighetens krav på områdena.

En stor majoritet av deltagarna lyfte upp Blå Ängeln som en relevant miljömärkning i branschen. En deltagare som är tillverkare lyfte Svanen-märkning och påtalade att den ställer högre krav än Blå Ängeln, men trodde inte heller just den miljömärkningen var lika vanlig i branschen. En deltagare lyfte specifikt att Kammarkollegiet borde ligga i bränschen för miljökrav och tyckte dessa borde prioriteras innan prisfördelar.

Gällande Upphandlingsmyndighetens krav hade en stor andel av de deltagande varit med i myndighetens arbete att ta fram kraven och kände därför till dem sen innan och tyckte de låg på en lämplig nivå. Ett vanligt förekommande förbehåll här var kravet om miljötoner, av anledningar som förklarades ovan (se avsnitt *Miljötoner*). Några lyfte också att man hade problem med att uppfylla vissa krav gällande kemikalier på kandidatförteckningen. De ansåg att kraven är ännu hårdare än svensk lagstiftning på området och att det i sådana fall snarare borde vara tilldelningskriterium i en kommande upphandling än ett rent krav. Flera deltagare lyfte på området kemikalier ett exempel med att kablar ska vara fria från PVC/mjukgörare. Det man påtalade där är att vid sådana krav så levereras produkten ändå med en PVC-kabel, som sedan byts ut av leverantören innan den anländer till kund. De menade på att en kabel innehållande de kemikalierna ändå tillverkas.

En deltagare som är tillverkare lyfte vidare problematik kring kravställning gällande återvunnen plast. Framför allt i premiumprodukter upplevde man att kvaliteten på produkten sjönk oerhört med återvunnen plast, då denna ofta har en lägre kvalitet. Detta kan skapa problem när maskinen utsätts för hög värme, vilket sker i just skrivare. En annan tillverkare påtalade på samma område att så mycket fokus ligger på just plast. En maskin som har till exempel 80 procent återvunna delar, men inte just återvunnen plast, inte uppmärksammas eller ges poäng i en ”klassisk mätning”. En annan tillverkare påtalade kravet i den förra upphandlingen som handlade om att man skulle öka sin andel återvunnen plast och föreslog istället att kravet borde handla om ett redan satt kvantitativt mål. Det lyftes också upp av flera deltagare att det inte alltid är helt tydligt med Energy Star-märkning som reglerar energiförbrukning. Det är en amerikansk märkning som inte längre har ett samarbetsavtal med EU, vilket gör att det ofta kravställs på en äldre version än vad som är aktuellt.



Några områden gällande miljöfrågor som deltagarna uppmärksammade utöver dessa var :

- livslängd för förbrukningsdelar som trummor,
- att maskinen rent mjukvarumässigt kan fortsätta uppgraderas så att den fortsätter fungera kompatibelt med nya maskiner och därmed får en längre livslängd,
- att återanvända maskiner,
- att maskinerna levereras från fabrik på ett hållbart sätt samt att resor för tekniker och leverans av reservdelar/förbrukningsmaterial görs på ett hållbart sätt.

På det senare området påpekade en deltagare att om det är möjligt eller enkelt för kunden att själv byta ut vissa reservdelar minskar man reseutsläpp för en tekniker. En deltagare påtalade också att många användare låser in sig själva på större maskiner än nödvändigt för att de kravställer på stora pappersmagasin, samtidigt som behovet av stora pappersmagasin går ner när utskrift i duplex (dubbelsidigt) ökar. Enligt deltagaren är det ofta just det kravet på storleken på pappersmagasin som trycker upp kunden till en större maskin som både kostar mer och är mer energibelastande.

En deltagare berättade om effekten av hållbarhetsintyget som några av upphandlingarna vid Kammarkollegiet har använt sig av. Det är lättare för en ramavtalsleverantör att få gehör för sina processer när upphandlingen har använt konceptet med hållbarhetsintyg.

Avslutningsvis, gällande social hållbarhet, fick deltagarna berätta hur de arbetade med uppföljning av sina fabriker och andra tidigare led i tillverkningskedjan. En deltagare som är återförsäljare påtalade att det hade varit önskvärt med en standardiserad mall då olika organisationer gör olika revisioner, men att de arbetar med att direkt ta kontakt med de tillverkare de arbetar med om de har verksamhet eller planerar att ha verksamhet i en fabrik som uppmärksammas i en revision. En annan deltagare som är tillverkare lyfte att de haft problematik med att många av de offentliga verksamheter de tecknar avtal med kravställer på att de ska få göra oanmälda revisioner på fabriker. Problematiken var inte i att fabriken tillverkaren samarbetade med inte efterlevde krav, utan att det inte är möjligt att erbjuda den möjligheten till alla kunder man tecknar avtal med. Man önskade därför att det skulle kunna finnas utrymme för fler sätt att bevisa att man efterföljer sociala villkor, exempelvis att man kan dela en revisionsrapport som gjorts inom de senaste sex månaderna av en tredje part. Samma deltagare lyfte också problematik med att man i sådana skrivelser pratar om ”hela leverantörskedjan” då det inte är realistiskt att för en elektronisk produkt som består av så många komponenter redovisa alla steg ända bak till råvaruutvinning.

7.3.10 Tillgänglighet

När det kom till tillgänglighetsfrågor hade få av deltagarna exempel där man stött på avancerade tillgänglighetskrav och ingen kunde nämna en situation där det funnits krav man inte kunnat möta. Den absolut vanligaste tillgänglighetsfrågan handlade om en ”tiltbar” display vilket samtliga redan kunde leverera. Vissa deltagare gav exempel på synnedsättningsrelaterade krav som man kunde möta genom zoom-funktioner i displayen, eller möjlighet att lägga till ett tangentbord när det var en touch-display. En deltagare hade haft en situation där man ordnat en lösning så att en användare skulle kunna kopiera med hjälp av foten, men det var sällan man stötte på sådana situationer generellt. En



annan deltagare hade haft en situation där de modifierat en MFP så att den gick att använda från en lägre höjd. I allmänhet beskrev de flesta deltagarna det som att frågan var relativt liten i branschen och de få gånger de stötte på situationer där maskinerna behövde specialanpassning så hade de, i alla fall hittills, kunnat lösa det.

7.3.11 Arkivbeständiga utskrifter

På denna fråga fick deltagarna framför allt diskutera vilken process som krävdes av användarna för att kunna göra en arkivbeständig utskrift, med hänsyn till det problem som lyfts upp tidigare i förstudien med att användare tror de gör en arkivbeständig utskrift när de endast gör en vanlig utskrift. Svaren skiljde sig åt beroende på vilket varumärke och vilka modeller det handlade om.

Kommunikationen och de lösningar man såg skiljde sig också åt mycket mellan de olika leverantörerna. Vissa skickarsina maskiner till kund i rätt läge, andra gjorde inte det och förväntade sig att kunden själv skulle kunna ställa om maskinen när behovet av arkivbeständig utskrift uppstod. Samtliga deltagare såg sig på ett eller annat sätt kunna ordna en klisterlapp eller skylt med information om användning, men alla såg inte detta som den bästa lösningen. Någon föreslog att detta kunde lösas genom mjukvara. Man kunde då till exempel ordna med en speciell utskriftskö för arkivbeständig utskrift. En annan föreslog att man skulle ha informationen som bakgrund på displayen. En deltagare ansåg att det var användarnas eget ansvar att ta till sig information för att kunna arkivera på ett korrekt sätt, då detta finns reglerat i Riksarkivets generella föreskrifter.

En deltagare påtalade att processen för att få en arkivbeständig maskin godkänd enligt RISE (Research Institutes of Sweden) var något utdragen och kunde dröja flera månader. Detta kunde vid avrop och upphandlingar leda till att man inte kunde svara med de senaste maskinerna för att dessa inte hunnit gå genom processen än. Ett förslag var därför att krav kring att maskinen skulle vara godkänd för arkivbeständighet enligt RISE istället kunde formuleras så att maskinen ska vara godkänd inom ett visst antal månader från det att anbudet lämnades in.

7.3.12 Sammanfattning av leverantörsmöten

- Omsättningen har inte varit som förväntat, framför allt inte på *Fördelningsnyckeln*. Detta kan till viss del bero på Corona, men också hård konkurrens, överprövningar, "riktade" avrop men framför allt en sjunkande efterfrågan för just skrivare.
- *Fördelningsnyckeln* saknar serviceavtal som inkluderar tonerleverans och har inte marknadsförts tillräckligt väl, produkter och tjänster behöver utökas, olika ägandeformer behöver ingå. *Fördelningsnyckeln* uppfyller enligt många leverantörer ett viktigt syfte att täcka upp för små avrop och avrop mellan avtal. Ett mindre antal av leverantörerna tyckte inte alls om *Fördelningsnyckeln* och ville gärna ha en annan lösning.
- På MFP-sidan fanns en trend mot att mängden A4-maskiner börjat öka.
- Nästan uteslutande köps maskiner tillsammans med ett serviceavtal och i de absolut flesta fallen ingår tonerleverans i serviceavtalet. Det är viktigt att



uppmärksamma kunden på huruvida toner ingår eller inte i det man köper, då det kan hända att kunden missar detta annars.

- Det är viktigt att ett nytt ramavtal har köp, hyra och, enligt en del av leverantörerna, leasing. Det är dock viktigt att ha tydliga distinktioner mellan vad som är vad och att informera kunder om att leasing kräver ett restvärde
- Många kunder har tillsammans med leverantörer tagit fram betalningslösningar för service där servicekostnaden tas ut per utskrift ("klick-kostnad"). Detta har lett till förlorade intäkter under pandemin. Leverantörerna undviker att svara på sådana avrop i allt större utsträckning. Vissa leverantörer har istället en lösning med en fast månadsavgift.
- Majoriteten av leverantörerna håller inte med om Upphandlingsmyndighetens formuleringar kring miljötoner.
- Övriga krav från Upphandlingsmyndigheten ställer de flesta leverantörer sig positiva till.
- Blå Ängeln är den mest relevanta miljömärkningen i branschen
- Ett flertal leverantörer har åsikter kring den förra upphandlingens krav gällande återvunnen plast, då det inte nödvändigtvis leder till det miljömässigt bästa alternativet.
- Några leverantörer hade gärna haft en skrivelse att man istället för att erbjuda rätt till oanmäld revision till alla sina kunder, kunde dela en revisionsrapport som utförts av en tredje part de senaste sex månaderna.
- Det finns få tillgänglighetskrav som leverantörerna upplevde att man inte kunde möta idag, eller hade stött på generellt. De allra vanligaste behoven möts redan genom vissa funktioner som idag är branschstandard, exempelvis tiltbar display och zoom-funktioner.
- Gällande frågan hur man ska få ut till användarna att de behöver försätta sin skrivare i arkivbeständigt läge för sådana utskrifter, fanns en mängd olika förslag på lösningar, och majoriteten hade möjlighet att lösa ett sådant budskap till användare på ett eller annat sätt.
- Projektet har noterat att samtliga deltagare talar för egen sak gällande om det ska vara enbart tillverkare eller enbart återförsäljare på ett ramavtalsområde i en kommande upphandling.

8 Omvärldsanalys

En faktor som påverkat ramavtalsområdet betydligt är COVID-19. Pandemin har lett till en stor förändring i arbetssätt, både tillfälligt och på sikt. En stor del av Sveriges kontorsarbetare flyttade sina arbeten till hemmakontor. När samhället nu börjar röra sig tillbaka till arbetssätt som fanns innan pandemin, ser vi bestående förändringar i hur



kontorsarbetare arbetar. Dels kommer en del av arbetarna delvis eller helt och hållet fortsätta arbeta från distans eller från hemmet, dels har digitaliseringsprocesser skyndats på och många vanor kring att arbeta digitalt har förändrats radikalt.

Allt detta påverkar nyttjandet av skrivare, och då vi fortfarande befinner oss i förändringsskedet är det inte helt enkelt att se en trend. Vi vet att användandet och inköpen av skrivare gått ner under pandemin, men vi vet inte till vilken nivå de kommer återvända vid återgående till kontor. Det går att sia att den fortsatta nivån kommer vara lägre än innan, men det går inte att helt garantera. Många offentliga arbetsplatser har dessutom som uttalat mål att minska antalet utskrifter och öka sin digitalisering, ur en miljösynpunkt. Detta kan också påverka inköpen av skrivare/MFP:er på sikt.

MFP:er används i kontorsmiljöer och är mer eller mindre icke-existerande på ett hemmakontor. Det har därför skett en viss trendökning i inköp av mindre printers/bordprinters som kan användas hemifrån för de användare som fortfarande måste skriva ut. Ökad digitalisering av arbetssätt har gjort att till exempel behovet av scanning ökat.

De leverantörer som har hyrt ut maskiner baserat enbart på användning (så kallad "klick-kostnad") har sett förluster. Mycket tyder på att leverantörer kommer dra sig för att erbjuda en sådan lösning framåt. Leverantörer verkar då föredra att endast ha delvis "klick-kostnad", dvs en rörlig kostnad på till exempel service och utöver det en fast hyra för själva maskinen, eller en fast månadskostnad helt och hållet.

I och med den tekniska utvecklingen ser vi på många områden ökad användning av molntjänster och ökad intelligens i de maskiner som ingår i en IT-miljö. För skrivare är detta högst aktuellt då enheternas förmåga att kommunicera utåt och lagra data utanför det lokala nätverket ständigt utvecklas. Därmed ställs högre krav på säkerhet, framför allt vid hantering av känsliga uppgifter.

Detta är en väldigt bred marknad där en stor mängd skiftande behov existerar hos användarna. Det finns ett stort behov av ett ramavtal och även stöttning kring kravställning/uppföljning vid avrop. Det framstår också vara ett jämförelsevis "hårt ansatt" upphandlingsområde vad gäller överprövningar, till den grad att avropsberättigade själva märker av och drar sig för att avropa på området. Dock ska tilläggas att de överprövningar som gjorts inom området, baserat på tidsintervallen för befintligt ramavtal, till största delen är utanför ramavtalsområdet. Vilket påvisar att det är mindre risk för överprövning om man avropar än om man genomför egen upphandling.



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.

- Lagen om offentlig upphandling (2016:1145)
- 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
- Riksarkivets föreskrifter (RA-FS 2006:4) och allmänna råd om tekniska krav och certifiering
- Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken
- Förordning (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte
- Kapitalförsörjningsförordning (2011:210)
- Förordning (2018:1462) om producentansvar för förpackningar
- Förordning (2014:1075) om producentansvar för elutrustning
- Avfallsförordning (2011:927), bl.a. Elektriska och elektroniska produkter § 5 och Elektriska och elektroniska produkter samt batterier § 2
- Förordning (EG) nr 1013/2006 om transport av avfall
- Förordning (EU) 2019/1021 om långlivade organiska föroreningar
- Förordning (EG) nr 304/2003 om export och import av farliga kemikalier
- Förordning (EEG) nr 3322/88 om vissa klorfluorkarboner och haloner som bryter ned ozonskiktet
- Förordning (2008:834) om producentansvar för batterier
- RoHS 2-direktivet (2011/65/EU)
- Förordning (2009:907) om miljöledningssystem för statliga myndigheter
- Förordning (2014:480) om myndigheters inköp av energieffektiva varor, tjänster och byggnader
- Förordning 106/2008, som reglerar Energy Star-programmet



10 Hållbarhet

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.

Av 4 kap. 3 § 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, det vill säga som kvalificeringskrav (exempelvis krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (exempelvis krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (exempelvis 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.

Projektet har haft möten med Kemikalieinspektionen. Vid dessa möten framkom det att återvinning av material inte är det miljöbästa alternativet alla gånger på grund av att det finns äldre icke godkända kemikalier i materialen som skulle kunna återbrukas. Varpå krav i upphandling om att återanvända plaster i produkter inte alltid faller väl ut ur ett kemikaliskt miljösparande perspektiv. Kemikalieinspektionen anser att det går bra att använda stora delar av Upphandlingsmyndighetens krav och kriterier.

Av de leverantörer som projektet har träffat anser de flesta att det är bra att utgå från Upphandlingsmyndighetens krav och kriterier för hållbarhet, men påpekar att vissa delar behöver uppdateras.

I princip samtliga leverantörer berättade att Blå Ängelns märkning är den märkning som är aktuell inom området. Övriga märkningar är inte lämpliga att använda av olika anledningar., exempelvis har Energy Star har inte längre något avtal mellan EU och USA.

Leverantörerna anser att det är bra om nivån på miljö- och hållbarhetskrav är hög i upphandlingen. De kunder som projektet har varit i kontakt med anser detsamma. Det är enklare vid avrop om ramavtalsupphandlingen har hanterat miljö- och hållbarhetskrav i stor utsträckning. Dock är det inte lämpligt om miljö- och hållbarhetskrav är för kostnadsdrivande eller marknadsbegränsande i ramavtalsupphandlingen.

Alla leverantörer som medverkat i förstudien har ISO-certifiering inom hållbarhet.

Miljötoner anses inte längre vara lika miljömässigt bra i jämförelse med originaltoners , som de en gång ansågs. Vid en samlad bedömning vad gäller framställställning, materialval och återvinning samt även rengöring och restaurering, kan miljötoners inte längre anses vara bättre ur ett miljöperspektiv än originaltoners eftersom originaltoners framställs på ett miljömässigt bra sätt

10.3 Sociala krav

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

Projektet har varit i kontakt med de leverantörer som deltog på leverantörsmöte och samtliga har kollektivavtal.

Kammarkollegiet anser inte att branschen som sådan medför risk för oskäligen arbetsvillkor eller heller att det föreligger andra omständigheter som medför att det är behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor i Sverige¹. Det kan tilläggas att alla krav måste ha koppling till kontraktets föremål, 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. Föremålet är varor, arbetstagarna (i Sverige) hanterar försäljning även åt andra kunder, dvs. växlar mellan att utföra arbete som avser ramavtalet, och övrig verksamhet.

Vad gäller de transporttjänster som omfattas av ramavtalet, är Kammarkollegiets bedömning att de är att anse som mindre delar av kontraktet samt att man inte köper tillräckligt stor del av transporterna.

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, bör 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.

Det är viktigt att användbarhet och tillgänglighet synliggörs i upphandlingen samt att avropande myndigheter ges möjlighet att krävställa utifrån olika slutanvändares behov och förutsättningar. Genom att ställa generella baskrav i upphandlingen underlättas användningen av produkter för personer med olika typer av funktionshinder. Det kan handla om anställda inom en myndighet men också om andra användare som nyttjar exempelvis en maskin som står utplacerad i ett bibliotek eller på ett universitet.

Utifrån förstudien har framkommit att de tillgänglighetskrav som oftast ställts har haft att göra med maskinernas höjd (exempelvis en MFP) och även displays placering eller möjlighet att vridas/vikas för att kunna utnyttjas från olika höjd. Mindre frekventa behov kunde handla om möjlighet att öppna maskinernas olika fack med endast en hand. Varken referensgrupper eller leverantörer har bedömt detta vara ett stort område eller att det har varit vanligt att förändringar har behövts göras. Den vikbara displayen är ett undantag

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



här, en mer efterfrågad funktion som också anges vara mer eller mindre standard på marknaden idag.

10.5 Innovativa lösningar

Regeringen har som mål att Sveriges innovationsförmåga och innovationsklimat ska stärkas. Ökad internationell konkurrenskraft, nya jobb och förnyelse av näringslivet är generella samhällseffekter som man önskar uppnå. Regeringen anser vidare att det är viktigt att stimulera såväl utbud av som efterfrågan på nya innovativa lösningar. Ökade inköp av innovativa varor och tjänster kan stimulera till förnyelsearbete inom offentlig förvaltning. Ett av målen i den Nationella upphandlingsstrategin är en offentlig förvaltning som främjar innovationer och alternativa lösningar.

Inom Kammarkollegiet pågår ett arbete som syftar till att etablera en metodik för att utveckla hanteringen av innovationer inom IT-upphandlingar.

För att främja innovation och ny teknik bör en kommande upphandling i sin kravställning undvika att hindra de tekniska förändringar som kan komma att ske under det nya ramavtalets löptid, genom till exempel öppna formuleringar och att där det är möjligt endast ställa funktionskrav.



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 Skrivare som tjänst och produkt 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. Ansvar för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till Sveriges säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och regionerna ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

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

I förstudien har det framkommit att det föreligger intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav gällande personer som utför tjänster eftersom produkterna i de flesta fall är uppkopplade på interna nätverk samt i många fall kan nås för uppdatering/installering från externa källor. I och med hårdvarans utformning sker lagring av data som kan vara känslig och kan åtkommas av till exempel reparatörer och tekniker.

11.2 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 Europa inte hindras.



Utifrån vad som framkommit under förstudien är utgångspunkten att ramavtalsleverantörer huvudsakligen kommer att behandla personuppgifter såsom personuppgiftsbiträden. Det innebär att personuppgiftsbiträdesavtal kan komma att behöva tecknas vid anskaffning från ramavtal enligt föreslagen indelning. Detta innebär att personuppgiftsbiträdesavtal samt även kravställning enligt dataskyddsförordning ska beaktas i ramavtalsupphandlingen.



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.

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. Eventuellt kan även avsnittet om Leveransavisering övervägas.



13 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Områden som framkommit under förstudien som ett kommande upphandlingsprojekt rekommenderas se närmare på och potentiellt ändra är:

- Arkivbeständighet
- Avtalsvillkor rörande leverans, flytt, återtag och hårddiskradering
- Villkor för finansieringsalternativ
- Ägandeformer
- Miljötoner
- Serviceavtal
- Tonerleverans

Vissa problem kommer eventuellt inte kunna lösas helt och hållet i en upphandling och då kan insatser behöva genomföras i ett senare skede när ramavtal har tecknats, genom att exempelvis erbjuda mer information och resurser till avropande myndigheter.



14 Slutsatser

Projektet anser att en upphandling inom området skrivare och dokumenthantering, som inkluderar MFP:er, kopiatorer, faxar och scannrar med tillbehör och förbrukningsmaterial samt tillhörande tjänster, ska genomföras.

Området är viktigt för offentlig sektor och produkter och tjänster inom området avropas ofta och till stora värden. Ett ramavtal skulle effektivisera anskaffning för offentlig sektor. Ramavtalsupphandling har genomförts inom området sedan lång tid tillbaka och är ett väl etablerat ramavtalsområde som Kammarkollegiet förväntas fortsätta ha ramavtal för.

15 Källförteckning

15.1 Möten med myndigheter och kommuner

Kammarkollegiet
Kemikalieinspektionen
Kulturrådet
Norrtälje kommun
SCB
Skatteverket
Sollefteå kommun
Tullverket
Vaxholm kommun

15.2 Möten med leverantörer och tillverkare

Atea Sverige AB
Canon Svenska AB
HP PPS Sverige AB
Kyocera Document Solutions Nordic AB
Office Sverige AB
Ricoh Sverige AB
Toshiba Tec Nordic AB
Visolit Sweden AB

Förstudien hade även mailkontakt med Lexmark Sverige AB som valde att inte delta på möte men gav ett flertal skriftliga svar som inkorporerats i förstudierapporten.

15.3 Enkätutskick till myndigheter

Enkätens namn: Enkätundersökning förstudie Skrivare
Antal mottagare: 643
Antal respondenter: 215
Svarsfrekvens: 33%
Publikationsdatum: 2021-09-06-2021-10-06

15.4 Referenslitteratur och andra källor

Förstudierapport Skrivare, kopiatorer och tjänster 2012 (Dnr 96-86-2011)

Förstudierapport Skrivare som tjänst och produkt 2017 (Dnr 9696–2015)



Kandidatförteckningen, Kemikalieinspektionen

<https://www.kemi.se/lagar-och-regler/reach-forordningen/kandidatfor-teckningen>

Upphandlingsmyndighetens hållbarhetskriterier, dokumenthanteringsprodukter,

<https://www.upphandlingsmyndigheten.se/kriterier/it-och-telekom/dokumenthanteringsprodukter/>