

# Förstudierapport

# Telefoniprodukter

96-41-2015



KAMMARKOLLEGIET



# Innehåll

1 Sammanfattning .....	3
2 Inledning .....	4
3 Föregående upphandling .....	6
4 Nuvarande ramavtal .....	7
5 Informationsinsamling från leverantörer och kunder .....	12
6 Marknadsutveckling .....	16
7 Analys av juridiska aspekter .....	22
8 Analys av andra påverkande faktorer .....	23
9 Rekommendationer och avgränsningar .....	26
10 Referenser.....	27

# 1 Sammanfattning

Förstudien visar tydligt att Telefoniprodukter är ett väletablerat, efterfrågat och väl fungerande ramavtalsområde som bör upphandlas på nytt.

Abonnentväxeln är en central del för organisationens anknnytningar och terminaler. Även kontaktcenter, telefonist- och övervakningssystem, hänvisningssystem och andra integrationer mot verksamhetssystem är centrala delar av telefonisystemet.

Unified Communication (UC), ökad mobilitet, ökad integration, sammanslagning med övrig IT och en förflyttning mot att köpa telefoni som tjänst är tydliga utvecklingstrender.

Stora organisationer kommer även framöver i hög utsträckning att äga och drifta sina telefonisystem själva då de har egna resurser och får god ekonomi i en sådan lösning.

Höga krav på säkerhet anges också som skäl för att drifta telefoniplattformen i egen regi. S.k. hybridlösningar där delar ägs och förvaltas och andra delar köps som funktion/tjänst efterfrågas också.

Avtalsområdets produkter omfattar hårdvara såsom telefoner och tillbehör, programvara och tjänster såsom underhåll, service och systemintegration. Förstudien ser inte behov av några stora förändringar i produktutbudet. Förstudien föreslår att upphandlingsprojektet förtydligar formuleringar i produktlistan bl. a. vad gäller UC och mobiltelefoner.

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

Miljökrav och sociala krav bör ställas i de delar där det är relevant, främst inom hårdvarudelen och där exempelvis avseende kemikalieinnehåll, arbetsförhållandena i produktionsfasen samt förekomst av s.k. konfliktmineraler.

Avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning förordas allmänt och även möjligheten att för enklare köp såsom mindre kvantiteter av standardiserade produkter, tillämpa s.k. web-shop.

Förstudien rekommenderar att genomföra upphandling av ett rikstäckande ramavtal med i stort sett oförändrad omfattning gällande produkter, tjänster och avtalsvillkor.

Förstudierapporten är framtagen av:

En projektgrupp inom Statens inköpscentral.

## 2 Inledning

### 2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Statens inköpscentral och omfattar telefoniprodukter och tillhörande tjänster.

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

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.

Statens inköpscentral ska enligt sin myndighetsinstruktion ansvara för att upphandla samordnade ramavtal för den offentliga förvaltningen inom området informationsteknik. Myndigheten ska verka för att bästa möjliga villkor skapas för den offentliga förvaltningens anskaffning av varor och tjänster inom området informationsteknik, samt att den offentliga förvaltningen använder förvaltningsgemensamma standarder. I detta arbete ska Statens inköpscentral särskilt beakta intresset av innovationer och teknikneutrala lösningar.

### 2.2 Mål med förstudien

Huvudsyftet 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 förordas. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

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

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



## 2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

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

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

Ramavtalen omfattar även kommuner, landsting och deras bolag som har lämnat avsiktsförklaring (avsiktsförklaring kommer införas som en ersättning av det tidigare förfarandet med fullmakter).

## 2.4 Målgrupp

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

## 2.5 Metod för förstudien

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

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

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till kunder med frågor kopplade om det nuvarande ramavtalet och utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har deltagare från olika kunder bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer för att få deras syn på det nuvarande ramavtalet och diskutera upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Leverantörer har ombetts att besvara en enkät med synpunkter på nuvarande ramavtal och deras utbud inom området.

Projektgruppen har även låtit företaget A-focus genomföra en studie och projektgruppen har även analyserat information som företaget Stelacon inhämtat om innehav, användning och framtidsplaner inom telefoniprodukter.

Möten har hållits med ansvariga ramavtalsförvaltare från Statens inköpscentral.

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.

## 3 Föregående upphandling

### 3.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

Den föregående upphandlingen genomfördes med selektivt förfarande och som tilldelningsgrund användes ”ekonomiskt mest fördelaktiga anbud”. Ansökningsinbjudan publicerades 2011-10-25 och sista anbudsdag var 2012-03-29. Tilldelningsbeslutet fattades 2012-05-10. Ramavtalen började gälla från och med 2012-05-25.

### 3.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattade telefoniprodukter med tillhörande tjänster för offentlig förvaltnings behov och som ägs av kunden. Produkter som avropas ägs av den avropande kunden och produkterna kan inte köpas som tjänst, hyras eller leasas.

### 3.3 Leverantörskvalificering, krav och utvärdering

Åtta företag ansökte om att få lämna anbud. Samtliga ansökanden kvalificerade sig, uppfyllde de ställda obligatoriska kraven och inbjöds att lämna anbud. Samtliga åtta inbjudna anbudssökande inkom med anbud. Avtal tecknades med de sex anbudsgivare vars anbud erhöll högst poäng vid utvärderingen.

Tilldelningsgrund var ekonomiskt mest fördelaktiga anbud med utvärderingskriterierna Produktmodeller samt Konsultkompetens.

Upphandlingen av Telefoniprodukter 2012 överprövades inte.

# 4 Nuvarande ramavtal

## 4.1 Telefoniprodukter 2012

Ramavtalen, som började gälla från 2012-05-25, gäller efter slutlig förlängning till och med 2016-05-31.

Ramavtalen Telefoniprodukter 2012, Mobiltelefoner 2012 samt Nätverksprodukter 2012 ersatte 2012/2013 de tidigare ramavtalen Service, underhåll, utökningar och uppgraderingar av abonnentväxlar, Kommunikationsutrustning 2008 samt Telefoner, kommunikationsutrustning och tillbehör 2008. De produkter och tjänster som omfattas av denna förstudie har alltså sedan en längre tid funnits med på av staten samordnade ramavtal. Dock har produkternas och tjänsternas fördelning mellan olika ramavtal samt ramavtalens benämning varierat något över tiden.

Avrop mot ramavtalet görs med förfarandet förnyad konkurrensutsättning.

Förutom statliga myndigheter är statliga organisationer, ett antal kommuner, landsting och övriga organisationer (kommunalförbund etc.) anslutna till ramavtalet.

Antagna ramavtalsleverantörer:

- Atea Sverige AB
- Cygate AB
- Relacom AB
- Sourcecom Svenska Aktiebolag
- TDC Sverige AB
- TeliaSonera AB

Leverantören Relacom AB har i sin helhet tagits över av TDC Sverige AB. Ramavtalet med Relacom upphörde att gälla från 2013-01-01.

Av dessa företag hör (år 2014) fyra stycken till kategorin stora företag (>250 anställda) och ett (Sourcecom) till kategorin små företag (10 – 49 anställda).

Omsättningen på avtalet visar på en klart ökande volym under ramavtalets löptid och ligger för den senaste 12-månadersperioden på en nivå av cirka 300 miljoner kronor. I tabellen nedan redovisas omsättningsstatistik avseende år 2012–2015 (2:a kvartalet). Statistiken baseras på uppgifter redovisade av de sex ramavtalsleverantörerna.



Totalt för perioden kv4 2012 -- kv2 2015			
Stat	Kommun	Landsting	Totalt
271 165 521	181 678 438	103 390 901	<b>556 234 860</b>

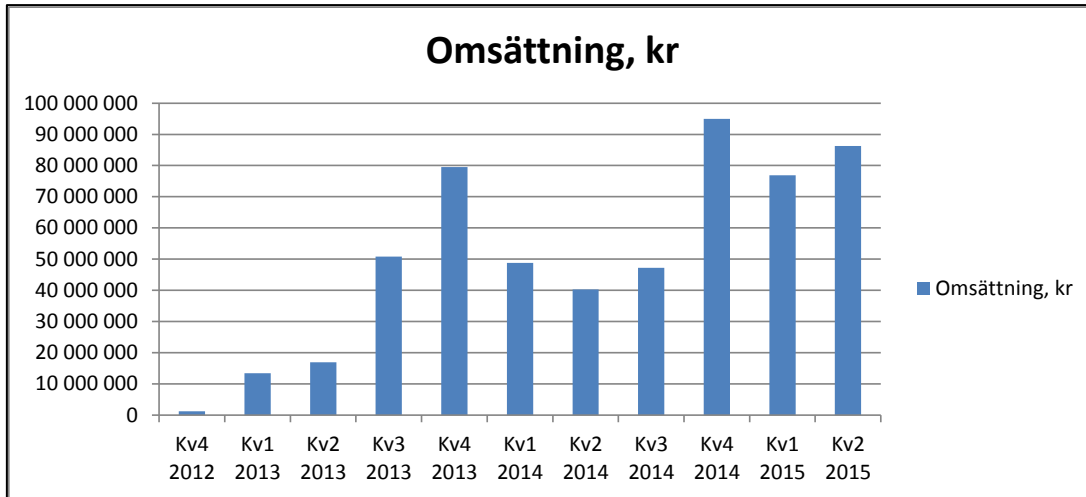
I tabellen nedan redovisas omsättningen per ramavtalsleverantör avseende kvartal 4 2012 t.o.m. kvartal 2 2015.

Atea Sverige AB	2 113 716
Cygate AB	202 995 052
Relacom AB (har uppgått i TDC)	0
Sourcecom Svenska Aktiebolag	7 286 370
TDC Sverige AB	327 324 991
TeliaSonera Sverige Aktiebolag	16 514 731
Summa	<b>556 234 860</b>

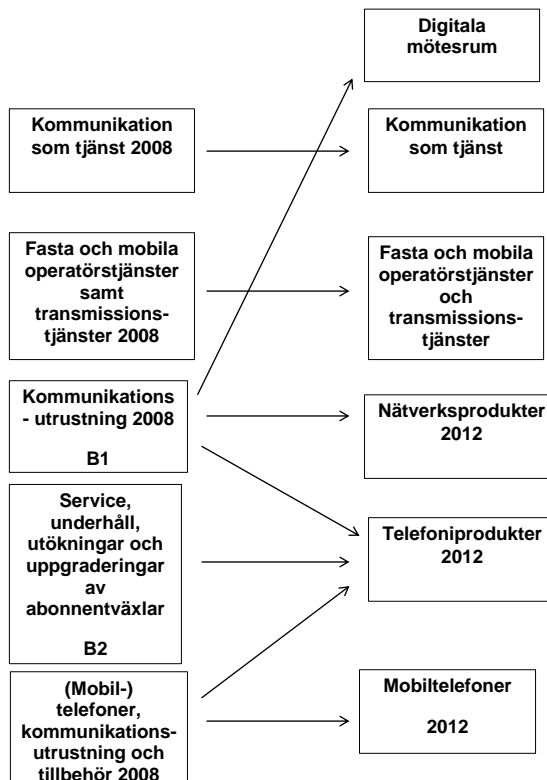
Diagrammet Omsättning, nedan visar omsättningen på ramavtalet över tiden. Fördelningen över året följer ett för offentlig sektor normalt mönster med något lägre omsättning under årets första två kvartal och klart högst omsättning under årets fjärde kvartal. För att få en helhetsbild ska man ha i åtanke att avropen har en eftersläpning i relation till ramavtalens löptid. Därför bör om möjligt hänsyn även tas till den omsättningen som redovisas på det föregående ramavtalet för motsvarande produkter. Detta förutsätter dock att dessa ramavtal huvudsakligen omfattar motsvarande produkter. De produkter som ingår i ramavtalet Telefoniprodukter 2012 ingick i den tidigare generationen ramavtal (2008) i tre olika ramavtalsområden som då också omfattade produkter som nu ingår i ramavtalsområdena Nätverksprodukter 2012 och Mobiltelefoner 2012, se figuren Ramavtalsområden och relationer mot äldre ramavtal nedan. Någon sådan beräkning av den historiska utvecklingen längre bakåt i tiden är därmed inte möjlig.

Någon statistik över vilka produkter som sålts på ramavtalet finns inte att tillgå men en bedömning gjord av de leverantörer som står för den övervägande delen av den totala omsättningen är att 55 – 75 % utgörs av varor (hårdvara och programvara) och 25 – 45 % utgörs av tjänster.





#### Ramavtalsområden och relationer mot äldre avtal





## Produktomfattning ramavtalet Telefoniprodukter 2012

Upphandlingen omfattade telefoniprodukter med tillhörande tjänster för offentlig sektors behov och som installeras och används i avropande kunders IT-miljöer. Produkter som avropas ägs i sin helhet av den avropande kunden och produkterna kan inte köpas som tjänst, hyras eller leasas.

De typer av telefoniprodukter som upphandlingen omfattade var bland annat:

Dockningsenheter, fasta anknnytningar, hårdvara inklusive tillbehör för telefonlösningar, kablage och kontaktdon för telefoniprodukter, programvaror för hantering (exempelvis bemanningsplanering, köhantering, röststyrning, talsvar) och tillhörande tjänster (som exempelvis installation och integration mm) för kontaktcenter, mobila anknnytningar, mjukvaruanknytningar, exempelvis softphones, personsökare, programvaror för övervakning och hantering av abonnentväxel, ruggad utrustning, standardiserade integrationer mot personsökarsystem, standardiserade integrationer mot stödsystem och kontaktcenter och Unified Communication, Programvaror för hantering (exempelvis abonnentdatabas, hänvisningssystem, röstbrevlåda m.m.) och tillhörande tjänster (som installation och integration m.m.) för stödsystem, fasta telefoner, mobila telefoner, telefonitillbehör, Programvaror för hantering (exempelvis presence, dokumentdelning, samlat användargränssnitt för hantering av bild, video, m.m.) och tillhörande tjänster (som installation och integration m.m.) för Unified Communication

### Omfattning av tjänster:

Tjänsterna är kopplade till telefoniprodukter. Tidpunkten för utförandet av tjänsten kan dock vara skild från köpet av produkten. Det är för avropande kund tillåtet att avropa tjänster från befintlig ramavtalsleverantör för produkter som kunden anskaffat tidigare. Olika nivåer av kompetens kommer att kunna avropas för olika tjänstetyper samt ibland även inom samma tjänstetyp. Utförare av tjänsterna benämns som konsult. Tjänster som avropas måste vara för telefoniprodukter som ägs av den avropande kunden.

Exempel på tjänster som omfattas av denna upphandling:

Design - design av telefonlösningar.

Destruktion - återtagande av produkt, förstöring av produkt, skrotning av produkt (återvinning) inklusive upprättande av skrotintyg per IMEI-nummer.

Dokumentation - exempelvis kundspecifik dokumentation över en abonnentväxel eller andra telefonlösningar.

Driftsättning - driftsättning av telefonlösningar och andra tekniska lösningar inom området telefoni, det vill säga se till att den tekniska lösningen tas i skarpt läge och att rutiner överförs och upprätthålls för att den tekniska lösningen ska fungera.



Felrättning - upptäckta fel i den tekniska lösningen som måste åtgärdas genom rättning utan uppgradering.

Funktionsgaranti - utöver standardgarantin kan funktionsgaranti väljas som tillval för produkter och kommer att prissättas för varje produkt på tre nivåer. En S-nivå, A-nivå och en B-nivå.

Informationssäkerhet - produkter och tjänster kan komma att anpassas för informationssäkerhetslösningar.

Installation - produktuppackning, installation i rack, återtagande av emballage, inventariemärkning, montering.

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

Konfiguration - parametersättning samt övrig anpassning.

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

Lagerhållning - mellanlagring, leveransbevakning.

Leverans - produkter och tjänster levereras till offentlig sektors verksamhet i Sverige samt till viss verksamhet i utlandet för offentlig sektor.

Projektledning - kunna självständigt leda ett projekt med ett större uppdrag inom området telefoni.

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

Service - serviceuppdrag specificerade av kund eller av leverantören förslagna servicenivåer, SLA.

Support - med support avses den kontaktväg som tillhandahålls för användare och IT-ansvariga angående de produkter och tjänster som levereras. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kring produkter och tjänster. Support ska arbeta med ett ärende till dess att det är avklarat och avrapporterat.

Teknikanalys - exempelvis analys av användarkrav eller befintlig abonnentväxel.

Test - kontroll av funktioner och tekniska lösningar i anvisad teknisk miljö så att de överensstämmer med testspecifikation (det som ska testas).



Underhåll - med underhåll avses kontinuerliga uppgraderingar och uppdateringar för köpta abonnentväxlar samt telefoniprodukter inklusive reservdelshantering, drivrutiner, dokumentation och manualer.

Utbildning - kundspecifik utbildning för de abonnentväxlar och telefoniprodukter som kund avropar.

Utökningar och uppgraderingar - hantering av utökningar och uppgraderingar av befintlig abonnentväxel.

Överlämning vid leverantörsbyte - förberedelse inför leverantörsbyte till exempel dokumentation, personlig överlämning, erfarenhetsutbyte m.m.

## 4.2 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalsförvaltarnas erfarenhet av ramavtalet Telefoniprodukter 2012 är att detta är ett ramavtal som efterfrågas och i allt väsentligt fungerar bra. En utveckling man ser är en gradvis övergång till att anskaffa abonnentväxel som en tjänst i stället för att ha egen utrustning och drift i egen regi. Då tillämpas i stället ramavtalet Kommunikation som tjänst.

Leverantörernas svarsfrekvens vid avrop har följts upp i 19 avrop och uppgår till cirka 45 %. Det kan anses vara en relativt låg svarsfrekvens.

# 5 Informationsinsamling från leverantörer och kunder

## 5.1 Informationsinsamling från leverantörer

I förstudien har information inhämtats om leverantörernas synpunkter på det nuvarande ramavtalet och hur de upphandlats och använts. Intervjuer har genomförts med fem leverantörer varav fyra är leverantörer i nuvarande ramavtal och en (1 st) inte är det. De intervjuade leverantörerna har också fått besvara en riktad enkät. Mellan 2015-09-02 och 2015-09-16 låg en öppen enkät riktad till leverantörer ute på Avropa.se. Enkäten besvarades endast av två leverantörer.

Följande har framförts till projektgruppen av leverantörer:

De flesta anser att ramavtalsområdet är relevant och att det i stort sett fungerar väl.



Ett par leverantörer tycker att omfattningen av avrop inte varit så stort som förväntat. Anledningen sägs vara att det sker en övergång från att offentlig förvaltning själva äger och drifvar sina telefonisystem till att istället köpa som en funktion/tjänst.

Flera menar att mindre och mellanstora kunder är mer benägna än större att gå över till att köpa telefoni som tjänst.

Någon påpekar att stora kunder inte kommer hantera telefoni som funktion/tjänst i någon större utsträckning inom överskådlig tid. Skälen som anges är att dessa kunder har egna resurser och kompetens och har god ekonomi i att själva äga och drifva telefonisystemen. Även säkerheten anges vara ett viktigt skäl för detta.

Flera svarar att kraven gällande säkerhet ökar.

Några påpekar att behovet av att införskaffa "klassiska" abonnentväxlar inte är så stort men att det ändå finns ett fortsatt behov av avtalet.

Någon anser att det inte är någon stor skillnad avseende användarnas behov hos kunder inom offentlig förvaltning jämfört med organisationer generellt (inom t.ex. näringslivet).

Några ser fördelar med överlappningar mellan olika ramavtalsområdena då kunderna önskar avropa helhetslösningar.

De flesta menar att IT och telefoni närmar sig varandra tekniskt och integreras alltmer funktionellt. Områdena konvergerar även organisatoriskt. Dessa förändringar påverkar även anskaffandet.

Flera svarar att verksamheterna kravställer allt mer gällande IT- och telefonifunktioner.

Flera ser att trenden med ökat införande av Unified Communication (UC) är tydlig. Många kunder använder Skype for Business (Lync). Införandet går ändå inte så fort fram som man kan ledas att tro, exempelvis så är det ovanligt att exempelvis införa funktioner ("utanför brandväggen") vilka oftast förutsätter kommunikation via exempelvis teleoperatörer.

Samtliga tycker att avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning är att föredra men några påpekar att rangordning kan vara ett alternativ vid värdemässigt små avrop av enklare produkter.

Någon påpekar att en del kunder önskar äga sin utrustning och lägga ut driften på en annan part. Man uppfattar det som att en sådan driftslösning inte faller inom Telefoniprodukter 2012 eller Kommunikation som tjänst (KST). En tänkbar lösning som föreslås är att detta görs möjligt i framtida KST-ramavtal.

Flera tycker det bör vara möjligt att tillämpa valutajusteringsklausuler i leveransavtalen då valutakursförändringar kan få negativa konsekvenser eftersom leveransavtalen ofta löper över en längre period

Flera beskriver att stora kunder ofta avropar långa leveransavtal (ramavtal) för att erhålla kontinuitet vad gäller kompetens och utveckling av telefoniplattformen.

Några påpekar att de bästa avropen karaktäriseras av att man frågar på referensuppdrag, leveransförmåga och certifieringar – alltså kompetens.

De flesta leverantörer anser att de kan möta de flesta kraven gällande e-handel.

Några leverantörer upplever miljökrav som relativt problematiska. Svårigheterna ligger i att få gehör och svar från leverantörskedjan samt att man upplever att konkurrenter inte alltid svarar ärligt på miljökrav i upphandling samt att de upphandlande kundernas kontroll av miljökraven är bristfällig.

Någon tycker att vid avrop bör leveransavtalen börja gälla vid leveransgodkännande för att inte tappa allt för mycket effektiv avtalstid.

Flera påpekar att kunderna i stor utsträckning önskar heltäckande leveranser (få leverantörer).

Några anser att gråimport av terminaler som ej är avsedda för den nordiska marknaden ställer till problem.

## 5.2 Informationsinsamling från kunder

### Öppen enkät för kunder på Avropa

Behovet av telefonlösning med abonnentväxeln i centrum och tillhörande system och infrastruktur kan sägas vara relativt likartat för olika slag av organisationer, oberoende av verksamhet, lokalisering och storlek, på samma sätt som att de allra flesta organisationer har behov av till exempel ekonomisystem och lönesystem. I grunden handlar det om röstkommunikation på avstånd, i realtid (föra samtal, oftast i dialog) med externa kontakter samt även internt inom organisationen. Det finns vissa skillnader i behov beroende på verksamhet, arbetssätt, lokalisering och ett stort antal andra faktorer.

I denna förstudie har information om kundernas användning och behov av abonnentväxlar samlats in genom sammanställning av Statens inköpscentralens egna erfarenheter från ramavtalsförvaltningen, en enkät riktad till kunderna, intervjuer med några utvalda kunder samt även ur studier och undersökningar om svenska organisationers (företag och myndigheters) användning och anskaffning av telefoni.

Mellan 2015-09-02 och 2015-09-16 låg en enkät för kunder ute på Avropa. Enkäten besvarades av fyra kunder vilket inte är ett tillräckligt antal för att dra några statistiskt säkra slutsatser. Vi kan dock konstatera att ingenting i de inkomna enkätsvaren motsäger, utan i stället bekräftar den information som finns i det material som inhämtats från andra källor (våra egna erfarenheter från förvaltningen av det nuvarande ramavtalet,



leverantörernas information, beställda konsultstudier samt omvärldsinformation på internet).

### Intervjuer av kunder

Intervjuer har genomförts med fem kunder. Valet av dessa kunder har byggts på att de under de senaste åren har genomfört avrop mot ramavtalet, att de ingår i ett nätverk för telefonifrågor inom staten samt att de har verksamhet av en viss storlek, komplexitet och geografisk spridning (lokalisering). De intervjuade personerna har alla gedigen erfarenhet och djup kunskap av användning, förvaltning och anskaffning av telefoni. Följande har framkommit av intervjuerna:

Samtliga anser att telefoni är ett centralt verktyg i verksamheten vilket ställer höga krav avseende tillgänglighet och ses som en förutsättning för en väl fungerande verksamhet.

Flera kunder svarar att de kunder som har den möjligheten har en aktiv styrning av telefonileveransen i syfte att uppnå enhetlighet och låga kostnader, till viss del på bekostnad av valfrihet och flexibilitet. Andra kunder måste tillhandahålla de lösningar som verksamhetens olika delar förväntar och kräver vilket uppges innebära en komplexare och därmed dyrare lösning.

Flera större kunder beskriver att de oftast har en intern organisation med tiotals eller några tiotals personer som arbetar enbart med drift, förvaltning och utveckling av telefoniplattformarna. Dessa är tekniker, administratörer och telefonister. Man kan även ute på organisatoriska enheter ha personal som har telefoniansvar (som en av flera arbetsuppgifter). De större kunderna har även kompetens och resurser att i högre grad klara av komplexa avrop med förnyad konkurrensutsättning samt även att genomföra egna upphandlingar.

De största kunderna bekräftar att de har behov och fördelar med att äga och hantera driften av sin växel. De främsta skälen till detta anges vara ekonomi och säkerhet. Telefoni anskaffas även som tjänst varvid de använder Statens inköpscentrals ramavtal Kommunikation som tjänst. Någon intervjuad ger uttryck för att utvecklingen mot att gå över till att anskaffa kommunikation som tjänst har saktat av, "haussen har upphört".

Några svara att abonnentväxel som tjänst har införts. Flera kunder, främst större, anger dock att detta inte är ett aktuellt alternativ och att det inte heller kommer vara ett alternativ för dem inom en överskådlig tid.

Flera svarar att de använder Statens inköpscentrals ramavtal Telefoniprodukter som man tycker fungerar bra men man gör även upphandlingar själv eller tillsammans med andra kunder när det finns starka skäl till det.

Samtliga framhåller att bra leverantörer är viktigt. Ingen har angett något specifikt problem med de leverantörer inom ramavtalet som de anlitat. Det är viktigt att även kraven och kvaliteten på underleverantörerna är hög.



Någon påpekar att det är önskvärt med leverantörer som klarar av de krav som finns på integrationstjänster och utbildningstjänster - kompetens, resurser och kvalitet.

Enligt flera svarande så ökar mobil telefoni men den ersätter inte alltid fasta anknytningar. Flera ser ett fortsatt behov av både mobila och fasta anknytningar. Här finns varierande behov både inom och mellan kunder beroende på arbetsuppgifter och arbetssätt.

Flera påpekar att de har behov av kontaktcenter (kundtjänst), främst de som bedriver myndighetsutövning eller tillhandahåller tjänster till stora kundgrupper av medborgare eller företag.

Det finns ett utbrett intresse för Unified Communication (UC) t. ex. Skype for Business (tidigare Lync) vilken ofta redan finns tillgängligt. Främst att integreras med befintliga telefonlösningar och i liten utsträckning som ersättning för dessa.

När det gäller den nuvarande omfattningen av produkter inom ramavtalet finns det i princip inga synpunkter om förändringar. Generellt ser man gärna möjligheter till "web-shop" eller förenklade avropsförfaranden när det gäller inköp av mindre kvantiteter av hårdvara som till exempel telefoner och headsets.

Få kunder ställer särskilda krav vad gäller miljöhänsyn eller sociala hänsyn. Man förutsätter att detta främst tas om hand i ramavtalsupphandlingen och få verkar se telefoniprodukter som ett produktområde med stora risker.

## 6 Marknadsutveckling

### 6.1 Introduktion

Informationsinsamlingen om marknaden har genomförts för att kunna analysera hur en eventuell upphandling lämpligen bör utformas.

En viktig informationskälla har varit de möten som genomförts med både befintliga ramavtalsleverantörer och leverantörer som inte är ramavtalsleverantör på det nuvarande ramavtalet. En annan informationskälla är den studie som projektgruppen låtit företaget A-focus genomföra. Projektgruppen har även låtit bearbeta och analysera den information som företaget Stelacon inhämtat om innehav, användning och framtidsplaner inom telefoniprodukter hos offentlig sektor och företag i Sverige.





## 6.2 Aktörer på marknaden

### Tillverkare och ramavtalsleverantörer

Många av aktörerna på marknaden för Telefoniprodukter har funnits på marknaden sedan många år. Förenklat kan marknads utveckling beskrivas med att marknaden har tillverkare som succesivt breddar sina produktportföljer, några exempel på tjänster som införts är IP-telefoni och molnbaserade växlar.

Ramavtalets leverantörer återförsäljer flera olika tillverkares produkter samt bidrar med kompetens inom installation, support och integration så att de ger mervärde för kunden.

Under det senaste decenniet har det tillkommit nya aktörer och de traditionella växelleverantörerna har exempelvis fått allt mer ökad konkurrens från programvaruleverantörer av kontorssystem, dokumenthanteringssystem och även nätlösningar och plattformar för sociala medier. När formerna för kontorsarbete förändras och blir mer aktivitetsbaserade och där närvarostatus/presence och mobilitet utgör hörnstenar, så öppnas kommunikationsmarknaden upp för aktörer som redan finns med sina program och appar i användarens desktop eller mobil.

### Användare inom offentlig förvaltning

Användare inom offentlig förvaltning har idag funktionalitet (i exempelvis växlar, kontaktcenter och Unified Communications) samt utvecklingsplaner som återspeglar hur myndigheters användning sedan en tid håller på att förändras och utvidgas.

Ett exempel är att många myndigheter behöver vara tillgängliga (via allt fler kontaktvägar) med en viss servicenivå och kvalitet och det innebär i sin tur att man söker lösningar som stödjer en effektiv hantering av allmänhetens kontakter med myndigheten. I många fall behöver man ha en viss integration mellan telefonisystem med andra system, exempelvis verksamhetsstödjande system, CRM-system, ärendehanterings- och diariesystem.

Ett annat exempel är att många myndigheter inför olika stöd för effektivare arbetssätt (resfria möten m.m.) vilket även det leder till införandet av nya eller utökade funktioner.

Flera tillverkare har utökat sin produktportfölj med olika sorters molntjänster. De främsta användarna av de olika molntjänster som finns på marknaden är ofta mindre organisationer.

## 6.3 Drivkrafter och behov som påverkar utvecklingen

Telefonväxelfunktionen har varit central i offentliga organisationer under lång tid. Den fortsätter att fylla ett viktigt behov när offentlig verksamhet skall hantera och ta hand om kontakter från medborgare, företag och annan offentlig verksamhet. Dess roll och betydelse är dock under förändring.



## Arbets- och mötesformer

Den generella utvecklingen innebär att allt fler till någon liten eller stor del deltar i arbete som drivs i projektform. Det innebär en utmaning för offentlig verksamhet.

Behovet av effektivare mötesformer (exempelvis resfria möten) tillfredsställs inte enbart av fler telefonmöten. Istället är röstkommunikation på väg att bli ett av flera samarbetsverktyg tillsammans med skärm- och fildelning samt video.

## Arbetsplatsen och individuella behov

En annan drivkraft är den ökade användningen av aktivitetsbaserade kontor inom offentlig förvaltning. Sammantaget adderar detta till ett behov av mobila kommunikationslösningar för inte bara röst utan även för video och data.

Växelfunktionen anpassas även allt mer för att kunna hantera individuella behov och individuell effektivitet och här är dess anpassningsförmåga och flexibilitet att stödja individuella preferenser värd att lyfta fram. Här avses t.ex. växelfunktionens förmåga att stödja:

- Önskemål att kunna arbeta platsoberoende med samma stöd på växelfunktionalitet.
- Olika typer av mobila och fasta terminaler, olika operativsystem m.m.

## Processeffektivitet

En annan viktig drivkraft är det stora behovet av processeffektivitet inom offentlig förvaltning vilket är mycket påtagligt inom exempelvis kontaktcenter och fältverksamhet (där det förekommer). Kunder har ett stort behov av att säkerställa att verksamhetens processflöden fungerar effektivt med avseende på tid, kostnad och kvalitet. Vad det gäller växelfunktionens betydelse för processeffektivitet är det viktigt att betona vikten av enkelhet och flexibilitet när det gäller möjligheten att anpassa samtalsflöden och samtalshantering så att dessa stödjer en optimal utformning av verksamhetens processer och flöden.

Offentlig verksamhet måste i allt högre grad ta hänsyn till och följa medborgarnas förändrade kommunikationsmönster. Inkommande telefonsamtal via växelfunktionen är bara en av många ingående kontaktvägar.

Konsekvensen är att den stora utmaningen för offentlig förvaltning under de kommande fem åren är att få kommunikationen i sin helhet att fungera effektivt. Man har därmed behov av telefonväxellösningar som kan stötta och fungera effektivt inom sådana helhetslösningar.

Behovet av samverkan ställs idag på sin spets när det gäller kontaktcenterlösningar, ett område där integrationen redan kommit långt både avseende IT-applikationer och multimediamarknaden. Det är under kommande fem år inom offentlig sektor troligt



att graden av sådan samverkan och funktionell integration kommer att behövas i allt högre grad i hela verksamheten.

### Utvecklingen i ett fem års perspektiv

De behov som kommande fem års telefonväxellösningar till offentlig förvaltning skall tillfredsställa kommer i hög grad ställa krav på telefonväxelns förmåga att, som delkomponent i en övergripande kommunikationslösning, erbjuda en hög anpassningsförmåga genom flexibilitet och enkel hantering.

Till ovanstående kan tilläggas att när den totala kommunikationslösningen blir allt mer komplex och involverar allt fler delsystem, exempelvis mobila och fasta terminaler, LAN och fastighetsnät, företagsväxel, kontaktcenter samt fast- och mobilt operatörsnät. Till detta kommer kopplingar mot kontorsprogramvara, affärssystem och drift av en servermiljö. Sammantaget så kommer det kräva allt större kompetens hos leverantörerna med avseende på integration av en rad olika tjänster.

## 6.4 Marknadsundersökning - användning och utvecklingsplaner

I följande avsnitt redogörs mer i detalj för resultaten från företaget Stelacons årliga marknadsundersökning *ICT Business Insight* avseende användning och utvecklingsplaner för växelfunktionen, kontaktcenter och Unified Communications.

I följande avsnitt (6.4.1 Växelfunktionen, 6.4.2 Kontaktcenter, 6.4.3 Unified Communications, 6.4.4 Jämförelse av användandet) redovisas de genomsnittliga resultaten avseende användning och utveckling där de svarande vid intervjutillfället ombetts ange ett eller flera olika svarsalternativ.

### 6.4.1 Växelfunktionen

Största andelen d.v.s. ungefär hälften av alla organisationer inom offentlig förvaltning anger att de har egen eller hyrd växel och ungefär en tredjedel svarar att de har en nätbaserad växel för samtliga telefontyper. Det är knappt en av tio som svarar att de har en mobil växel i operatörens nät.

Det är mycket vanligt, ungefär åtta av tio av organisationer inom offentlig förvaltning, som anger att de har en växel som är ansluten till det traditionella telefont nätet (ISDN). Ungefär hälften av dessa organisationers växlar inom offentlig förvaltning anges ha en mobil direktanslutning och en lika stor andel anges ha en IP-anslutning.

Organisationerna inom offentlig förvaltning använder ett flertal växelfunktioner i stor utsträckning, exempelvis svarar över nio av tio att de har telefonistfunktion, hänvisningssystem, röstbrevlåda och svarservice medan ungefär tre fjärdedelar att de infört välkomsthälsning och köhantering. Ungefär hälften av de svarande anger att de har mötesfunktioner för t.ex. konferenssamtal via telefon eller video.



Av svaren på undersökningen framgår det att offentlig förvaltning ligger långt fram inom flera områden. Sex av tio anger att de integrerat växeln med e-post, kontakter och kalender. Det framgår även att fyra av tio har infört funktioner som automatisk telefonist och/eller röststyrda tjänster (ungefär fyra av tio ger detta svar).

### Planerad utveckling

Inom offentlig förvaltning så är de främsta orsakerna som anges för att behålla sin fasta växellösning: Ekonomi, finansiering, avskrivningar, Driftsäkerhet och (en kombination av) Inget behov av byte/Pågående avtal/Konservativa/Bekvämlighet. Man kan notera att ingen svarar Systemsamband som en orsak för att behålla sin fasta växellösning.

Det är få inom offentlig förvaltning som svarar att de inom ett till två år planerar att investera i en ny växel i egna lokaler medan en relativt stor andel (nästan fem av tio) svarar att de kommer göra förändringar eller investeringar i sin växelfunktion. Det de svarande främst planerar göra är att uppgradera eller utöka nuvarande växel (ungefär fyra av tio) och att ungefär två av tio planerar att integrera med andra system som UC, e-post och kalender. Ungefär två av tio anger att de planerar inskaffa en nätbaserad växel för samtliga telefontyper eller en molntjänst.

#### 6.4.2 Kontaktcenter

Ungefär fyra av tio offentligt förvaltande organisationer anger att de har kontaktcenter kopplade till växelfunktionen.

De kommunikationskanaler som i nämnvärd omfattning används av dessa svaranden är: Telefon (fler än nio av tio), E-post (ungefär sju av tio), SMS/MMS och Fax (ungefär fyra av tio), Facebook (ungefär tre av tio), Twitter (ungefär två av tio) och Chat (ungefär en av tio).

### Planerad utveckling

Tre av tio organisationer inom offentlig förvaltning svarar att de inom två år planerar skaffa funktion för kontaktcenter.

#### 6.4.3 Unified Communications

Användandet av Unified Communications är relativt vanligt inom offentlig förvaltning och ungefär åtta av tio av dess organisationer anger att de använder eller planerar skaffa någon form av Unified Communications. Inom denna grupp föredrar ungefär sex av tio svaranden en lösning placerad i egen IT-miljö och ungefär tre av tio föredrar samma lösning som en molntjänst.

### Planerad utveckling

Ungefär två av tio organisationer inom offentlig förvaltning svarar att de planerar att integrera lösningar som Lync eller motsvarande med växelfunktionen.

#### 6.4.4 Jämförelse av användandet

Det genomsnittliga användandet av telefoniprodukter inom offentlig förvaltning motsvarar i flera avseenden det genomsnittliga användandet hos företag i Sverige med 200 eller fler anställda (Företag 200+) enligt undersökningen. Det finns några skillnader i användandet mellan dessa två kategorier av användare och dessa redovisas nedan.

Den genomsnittliga användningen inom offentliga förvaltningen anges som tydligt större än Företag 200+ inom: Analoga växelledningar och Mobil direktanslutning till växeln, Hänvisningssystem, Telefonistfunktion och/eller svarsservice, Mötesfunktioner, t.ex. konferenssamtal via telefon eller video, Integrera växeln med e-post, kontakter och kalender, Automatisk telefonist och/eller röststyrda tjänster, Fax, SMS/MMS och Twitter i kontaktcenter, Använder eller planerar skaffa Unified Communications.

De områden där den genomsnittliga användningen inom offentlig förvaltning anges som tydligt mindre än Företag 200+ är: Mobil växel i operatörens nät, Menyval (röst och/eller knappar) och Chat i kontaktcenter.

#### Planerad utveckling

Skillnader mellan den utveckling som planeras inom offentlig förvaltning respektive Företag 200+ som de svarande redovisat beskrivs nedan.

De genomsnittliga användarna inom offentliga förvaltningen anger att de har ett större framtida behov av: Göra förändringar eller investeringar i växelfunktionen, Uppgradera eller utöka nuvarande växel, Skaffa funktion för kontaktcenter och Integrera lösning för Unified Communications med växeln.

De områden som de genomsnittliga användarna inom offentlig förvaltning inte planerar för i lika stor utsträckning som Företag 200+ anges i undersökningen som: Ny mobil växel i operatörens nät, Ny nätbaserad växel för samtliga telefontyper eller skaffa molntjänst, Ny växel i egna lokaler och Ersätta växeln med Lync eller motsvarande.

Ungefär fem av tio organisationer inom offentlig förvaltning anger att Ekonomi, finansiering, avskrivningar som orsak till att behålla sin fasta växellösning. Knappt två av tio anger samma orsak inom Företag 200+.

### 6.5 Slutsats kring behovet av ramavtal för telefoniprodukter

Sammantaget har förstudien ett bra underlag för att bedöma kundbehovet av ramavtalet Telefoniprodukter 2012. Slutsatsen är kunderna i allt väsentligt är nöjda med ramavtalet och använder det hög utsträckning. Kunderna har ett tydligt fortsatt behov av ramavtalets produkter inom de närmaste åren.

# 7 Analys av juridiska aspekter

## 7.1 Säkerhetsskyddsavtal

2011-11-01 trädde lagen (2011:1029) om upphandling på försvars- och säkerhetsskyddsområdet (LUFSS) i kraft. LUFSS ersätter det undantag vid upphandling som rör rikets säkerhet som fanns i 15 kap. 22 § LOU. LUFSS är bland annat tillämpligt vid upphandling som innefattar hantering av uppgifter som är säkerhetsskyddsklassificerade. Om LUFSS är bättre att tillämpa vid Statens inköpscentralers ramavtalsupphandlingar än LOU avgörs från upphandling till upphandling.

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

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

Det är projektgruppens bedömning att det inte kommer vara särskilt vanligt att kontrakt kräver säkerhetsskyddsavtal inom detta ramavtal, men det är ändå önskvärt att även kunder med säkerhetsskyddade uppgifter och samhällskritiska funktioner kan använda ramavtalet.

Till de fyra ramavtalen inom programvaror och tjänster tog Statens inköpscentral fram ett utkast till säkerhetsskyddsavtal och har i dessa ramavtal möjliggjort säkerhetsskyddade avrop. Detta upplägg rekommenderas för en kommande upphandling av telefoniproducter.

## 7.2 Personuppgiftsbehandling

Reglering av personuppgiftsbehandling behövs då tjänsteleveranser som inkluderar personuppgiftsbehandling kan förekomma. I kommande ramavtal behöver då avtalsvillkoren anpassas för att hantera frågan samt att en mall för personuppgiftsbiträdesavtal bör ingå i upphandlingen. Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal finns i de nuvarande ramavtalen för programvaror och tjänster och detta torde vara lätt tillämpbart även i ramavtal för Telefoniproducter.



Det är sannolikt att under kommande ramavtals löptid kommer den nya dataskyddsförordningen att träda i kraft. Kommande ramavtal för Telefoniprodukter bör således möjliggöra personuppgiftsbehandling både med befintlig lagstiftning och den kommande förordningen.

### 7.3 Allmänna villkor och särskilda villkor

Projektgruppen rekommenderar att upphandlingen utvärderar möjligheten med att använda samma modell för allmänna och särskilda villkor som används i ramavtalen för programvaror och tjänster.

Ramavtalen för programvaror och tjänster har allmänna villkor samt flera avtalsbilagor (särskilda villkor) och de avropade kontrakten hänvisar sedan till allmänna villkor samt relevanta särskilda villkor. Samtliga avtalsbilagor kan, och bör kunna, kombineras. Om samma modell används i kommande ramavtal för Telefoniprodukter kan detta ge en enklare modell för både kunder och leverantörer.

## 8 Analys av andra påverkande faktorer

### 8.1 Miljökrav

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

Statens inköpscentral har länge arbetat med att ställa miljökrav på hårdvara såsom bärbara datorer, servrar, mobiltelefoner och skrivare. I upphandlingen Telefoniprodukter 2012 ställdes konkreta krav på att anbudsgivaren skulle erbjuda energisnåla telefoner. Dessutom premierades anbudsgivare med många konsulter med certifierad miljökompetens.

Den snabba utvecklingen vad gäller minskad material- och energianvändning för IT-produkter innebär att miljöpåverkan allt mer har flyttats från användningsfasen till tillverknings- och slutfasen. För telefoniprodukter kan det exempelvis innebära att miljörelaterade krav är aktuella beträffande exempelvis energiförbrukning och de



kemikalier som ingår i produkter som mobiltelefoner samt möjligheten att återanvända produkter.

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

## 8.2 Socialt ansvar

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

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

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

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

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

## 8.3 Användbarhet och tillgänglighet

Statens inköpscentral eftersträvar att de produkter och tjänster som avropas från ramavtal ska bidra till största möjliga nytta och vara effektiva verktyg i avropande organisationers olika verksamheter. Eftersom det är vid användning av dessa produkter och tjänster som effekt och nytta uppstår är det viktigt att säkerställa god användbarhet och tillgänglighet.

Krav på användbarhet och tillgänglighet syftar bland annat till att tillgängliggöra för funktionshindrade, öka effektiviteten, sänka användningskostnaderna, minska utbildningsinsatserna, öka arbetstillfredsställelsen, minska ohälsan samt förbättra servicekvaliteten mot medborgarna.

Det som motiverar krav på användbarhet och tillgänglighet kan skilja sig beroende på om avropande organisationers anställda eller medborgares perspektiv avses. Kravbilden



varierar även beroende på vilka förutsättningar som respektive verksamhet och användare har.

Kommande upphandlingar bör därför noggrant utreda hur användbarhet och tillgänglighet kan krävställas vid upphandling och avrop av telefoniprodukter i de delar detta är relevant, t.ex. telefoner. Vid detta arbete bör relevanta standarder, såsom EU-standarderna EN 301 549, som behandlar tillgänglighetskrav inom IT, beaktas.

## 8.4 E-handel och e-faktura

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

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

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

Kommande upphandlingar bör överväga hur e-handel kan främjas.

## 8.5 Underleverantörer

Ramavtalsleverantörer i kommande ramavtal kan komma att använda sig av underleverantörer. I merparten av Statens inköpscentralers IT-ramavtal är definitionen av en underleverantör ett företag som bistår ramavtalsleverantören med tjänster. Ramavtalsleverantören är alltid ansvarig för sina underleverantörer såsom för egen del och även att underleverantörer uppfyller ställda krav i upphandlingen.

## 8.6 Hopslagning telefoniprodukter och mobiltelefoner eller inte

Projektgruppen har utrett möjligheterna att sammanföra de två befintliga ramavtalen Telefoniprodukter och Mobiltelefoner. Projektgruppens har gjort en samlad bedömning av de för- och nackdelar som det innebär att slå ihop de två ramavtalen i ett nytt ramavtal. Projektgruppen föreslår att man inte genomför en gemensam upphandling av Mobiltelefoner tillsammans med Telefoniprodukter.

# 9 Rekommendationer och avgränsningar

## 9.1 Avgränsningar

Inom ramavtalet Telefoniprodukter är det möjligt att avropa mobiltelefoner då kunderna har ett behov av detta inom en samlad leverans av telefoniprodukter. Det är förstudiens uppfattning att denna möjlighet skall finnas kvar. Möjligheten bör dock begränsas så att mobiltelefoner inte är det huvudsakliga föremålet vid avrop från ramavtalet Telefoniprodukter. Huvudföremålet vid avrop från ramavtalet Telefoniprodukter kan exempelvis vara integration mellan växelfunktion och verksamhetssystem, lösningar för kontaktcenter, stödsystem.

Inom ramavtalen Digitala mötesrum respektive Telefoniprodukter finns möjligheten att köpa UC med tillhörande tjänster som exempelvis driftsättning, installation, integration och utbildning. Det är dock inte UC som skall vara det huvudsakliga föremålet vid avrop från ramavtalet Telefoniprodukter. Dock kan UC avropas på ramavtalet Telefoniprodukter när det anskaffas i en samlad leverans med andra telefoniprodukter. UC kan exempelvis avropas på ramavtalet Telefoniprodukter då avsikten är att integrera lösningen med andra telefoniprodukter.

Inom ramavtalet Kommunikation som tjänst finns möjlighet att köpa viss funktionalitet som en tjänst, antingen som specifik leverans eller som en del av en större kommunikationslösning. Vid användande av ramavtalet för Telefoniprodukter så äger kunden utrustningen. Skillnaden mellan dessa ramavtal är ägandet av utrustning men kan även vara ansvaret för driften.

Det kommande ramavtalet bör inkludera möjligheten till kundanpassad utbildning i den lösning som kund har avropat. Generella utbildningar som omfattas av ramavtalet IT-utbildning får dock inte vara möjliga att avropa.

## 9.2 Avtalsstruktur

Konstruktionen för allmänna villkor behöver ses över och man bör överväga att använda samma konstruktion som i ramavtalen för Programvaror och tjänster och förstudien Datacenter. I dessa kan allmänna villkor kompletteras med flera mindre avtalsbilagor (särskilda villkor) varvid kontraktet endast hänvisar till de bilagor som är relevanta. Om samma konstruktion används i kommande ramavtal för telefoniprodukter bör det ge en enklare modell för både kunder och leverantörer. Samtliga avtalsbilagor bör kunna kombineras.



## 9.3 Produktutbud

Det har i förstudien inte framkommit några behov att ändra produktomfattning jämfört med Telefoniprodukter 2012. Förstudien föreslår att upphandlingsprojektet förtydligar formuleringar i produktlistan bl. a. vad gäller UC och mobiltelefoner.

Avropsförfarandet förnyad konkurrensutsättning förordas allmänt och även möjligheten att för enklare köp såsom mindre kvantiteter av standardiserade produkter, tillämpa s.k. web-shop.

## 9.4 Rekommendationer

Projektgruppen rekommenderar att genomföra upphandling av ett rikstäckande ramavtal med förnyad konkurrensutsättning. Avgränsning mot andra ramavtal bör ske enligt analys i 8.1.

Utöver dessa rekommendationer poängterar projektgruppen vikten av att i kommande ramavtal beakta i förstudien identifierade trender, teknikutveckling, marknadsutveckling, juridiska aspekter samt andra faktorer som förstudien framhåller som viktiga i kapitel 6 och 7.

# 10 Referenser

### De kunder som projektgruppen har samarbetat med:

Pensionsmyndigheten

Regeringskansliet

Stockholms Universitet

Riksbanken

Tullverket

### De leverantörer som projektgruppen har träffat:

Atea Sverige AB

Cygate AB



Sourcecom Svenska aktiebolag

TDC Sverige AB

Svenska Telekompaniet Support AB

**Referenslitteratur, rapporter och andra källor:**

Samtliga ramavtal, erfarenhetsrapporter, förstudier samt upphandlingsunderlag relevanta för området

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

ICT Business Insight 2015, Stelacon

Guide for the procurement of standards-based ICT – Elements of Good Practice, EU Kommissionen

Upphandling av IT – inlåsningseffekter och möjligheter, Uppdragsforskningsrapport 2013:2, Konkurrensverket

Flertal rapporter och beskrivningar om utvecklingen, Gartner