

Förstudierapport

Kommunikationstjänster inom tele- och datakom
23.2-5461-21



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	6
4 Nuvarande ramavtal	7
5 Information om ramavtalen	9
6 Offentlig sektors behov.....	10
7 Marknadsundersökning	15
8 Omvärldsanalys.....	22
9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	23
10 Hållbarhet.....	24
11 Säkerhet	26
12 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling	27
13 Slutsatser	28
14 Källförteckning.....	29

1 Sammanfattning

Med hänsyn tagen till de synpunkter som framkommit från avropsberättigade organisationer och leverantörer samt även till den volym som omsätts via nuvarande ramavtal finns ett behov av en ny upphandling inom området. Det finns även samordningsfördelar med ett ramavtal inom området då det juridiska ramverket är på plats och det, tillsammans med stöd och mallar, kan fungera standardiserade på området. Bastjänster bör fortsatt ingå i kommande ramavtal och kunna avropas med särskild fördelningsnyckel, en översyn av dagens bastjänster behöver dock göras. En viktig aspekt som har lyfts fram är behovet av kontrakt som är längre än fyra år. Ett kommande upphandlingsprojekt bör ta hänsyn till detta och utreda möjligheterna vidare.

Med anledning av omsättning, leverantörsstruktur samt avropsberättigades behovsbild och beteende rekommenderar projektgruppen att en upphandling med två anbudsområden genomförs inom området.

Kommunikationslösningar inom tele- och datakom, som skulle omfatta tjänster från nuvarande Telefoni/Telekommunikation och Samarbetslösningar. Infrastruktur kan avropas som en del av en större leverans innehållande tjänster från något av de övriga områdena.

Infrastruktur, som skulle omfatta tjänster för Internet, WAN, LAN etc.

En stor förändring på marknaden som påverkar kommande ramavtal inom området är den redan nu pågående avvecklingen av 2G och 3G näten och utbyggnaden av 5G. Avvecklingen av 2G och 3G näten kommer att innebära att vissa enheter måste bytas ut. 5G skapar möjligheter för mer avancerade digitala tjänster som kräver högre hastigheter, stabilare uppkoppling och högre säkerhet. Leverantörer ser att inom kommande ramavtalsperiod kommer avropsberättigade vilja avropa privata 4G- eller 5G-nät som tjänst. Operatörer kommer att kunna leverera molnlösningar till offentlig sektor vilket innebär att verksamheter med krav på att data stannar i Sverige eller är säkerhetsklassade kan nyttja molnlösningar som inte tidigare varit godkända. Användningen av bredband och telefoni ökade under 2020 och bedömningen är att det beror på Covid-19 pandemin som lett till förändrade mönster och beteenden med anledning av distansarbete. Mobilnäten användes mer intensivt under 2020 och datatrafiken i mobilnäten ökade.

Förstudierapporten är framtagen av:

Sara Wedholm

2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar Kommunikationstjänster inom tele- och datakom.

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

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

2.2 Syfte med förstudien

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

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

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

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropsberättigade organisationers 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 detaljerad kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten. Ramavtalen omfattar även kommuner, regioner och andra offentligt styrda organisationer som har lämnat bekräftelse.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig i första hand till följande målgrupper.

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

2.5 Metod för förstudien

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

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

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropsberättigade myndigheter, kommuner och regioner innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har deltagare från olika avropsberättigade organisationer deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter. Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling. En enkätundersökning riktad till leverantörer har även genomförts. Möten har hållits med ansvariga ramavtalsförvaltare och jurister från Kammarkollegiet.

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



3 Föregående upphandling

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

Den föregående upphandlingen genomfördes enligt ett öppet förfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga anbud. Upphandlingen annonserades den 12 januari 2018 och sista anbudsdag var den 14 mars 2018. Anbudsområdet Kommunikationslösningar överprövades av en anbudsgivare men förvaltningsrätten avslog ansökan och samtliga ramavtal började gälla från och med den 1 januari 2019.

3.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattade tjänster såsom operatörstjänster, WAN, LAN, Internet, växeltjänster, mobil anknytning i växel, molntjänster inom tele- och datakom, Internet of Things (IoT), WiFi-calling, Digitala möten, Unified Communication (UC), Kontaktcenter, telefonisttjänster och liknande. Vidare kunde devices, säkerhetslösningar och relaterade konsulttjänster ingå i tjänsten.

Upphandlingen delades in i fyra anbudsområden, varav tre delområden och ett område för helheten. Inriktningen var att avropsberättigade nyttjar ramavtal för specifika delområden vid behov inom det specifika området eller nyttjar ramavtalet för helhet vid större behov som sträcker sig över mer än ett delområde.

Anbudsområde 1: Kommunikationslösningar (helhet)

Samtliga tjänster och delar i de olika delområdena ingick i anbudsområdet.

Anbudsområde 2: Telefoni/Telekommunikationstjänster (delområde)

Tjänster för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät såsom Operatörstjänster, abonnemang, drift- och förmedlingstjänster, anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier, växel och mobil anknytning i växel.

Anbudsområde 3: Infrastruktur (delområde)

Tjänster för infrastruktur till kommunikationslösningar såsom Internet, WAN, LAN, W-LAN och inomhusnät.

Anbudsområde 4: Samarbetslösningar (delområde)

Tjänster för samarbete och samverkan mellan avropsberättigad organisation och andra parter eller samverkan inom en organisation såsom Kontaktcenter, Call Center och telefonisttjänster, digitala möten och Unified Communication.



4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla från den 1 januari 2019, gäller till och med den 31 december 2022.

4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs i anbudsområde Kommunikationslösningar:

- A3 Företag AB
- Tele2 Sverige AB
- Telenor Sverige AB
- Telia Sverige AB

Följande ramavtalsleverantörer antogs i anbudsområde Telefoni/telekommunikationstjänster:

- A3 Företag AB
- Borderlight AB
- GlobalConnect AB
- Tele2 Sverige AB
- Telenor Sverige AB
- Telia Sverige AB

Följande ramavtalsleverantörer antogs i anbudsområde Infrastruktur:

- A3 Företag AB
- Borderlight AB
- GlobalConnect AB
- Tele2 Sverige AB
- Telenor Sverige AB
- Telia Sverige AB

Följande ramavtalsleverantörer antogs i anbudsområde Samarbetslösningar:

- Connectel AB
- GlobalConnect AB
- Tele2 Sverige AB
- Telenor Sverige AB
- Telia Sverige AB

Ramavtalsleverantören Borderlight AB gick i konkurs i oktober 2019 och Kammarkollegiet sa därmed upp ramavtalet den 13 november samma år.

4.3 Omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik från den 1 januari 2019 till och med kvartal 2 2021. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av ramavtalsleverantörerna.

Den totala omsättningen under perioden är cirka 167 miljoner kr. Omsättningen per kvartal har succesivt växt och andra kvartalet 2021 var omsättningen cirka 40 miljoner kr. Sett till historik och utveckling bör den totala omsättningen för hela ramavtalsperioden bli cirka 450-500 miljoner kr. En ramavtalsleverantör, Connectel AB, har vid tidpunkten för denna förstudie inte haft någon omsättning på ramavtalet. Telia Sverige AB är den största leverantören och står för cirka 80 procent av den totala omsättningen.

Fram till och med juli 2021 har det enligt uppgift till Kammarkollegiet genomförts 255 avrop på ramavtalen. 104 av dessa var avrop på Kommunikationslösningar, 81 på Telefoni/Telekommunikation, 65 på Infrastruktur och endast 5 var på Samarbetslösningar. 25 avrop var med särskild fördelningsnyckel och 230 med förnyad konkurrensutsättning.

4.4 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Kammarkollegiet.



5 Information om ramavtalen

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

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

6 Offentlig sektors behov

6.1 Inledning

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

6.2 Myndighetsenkät

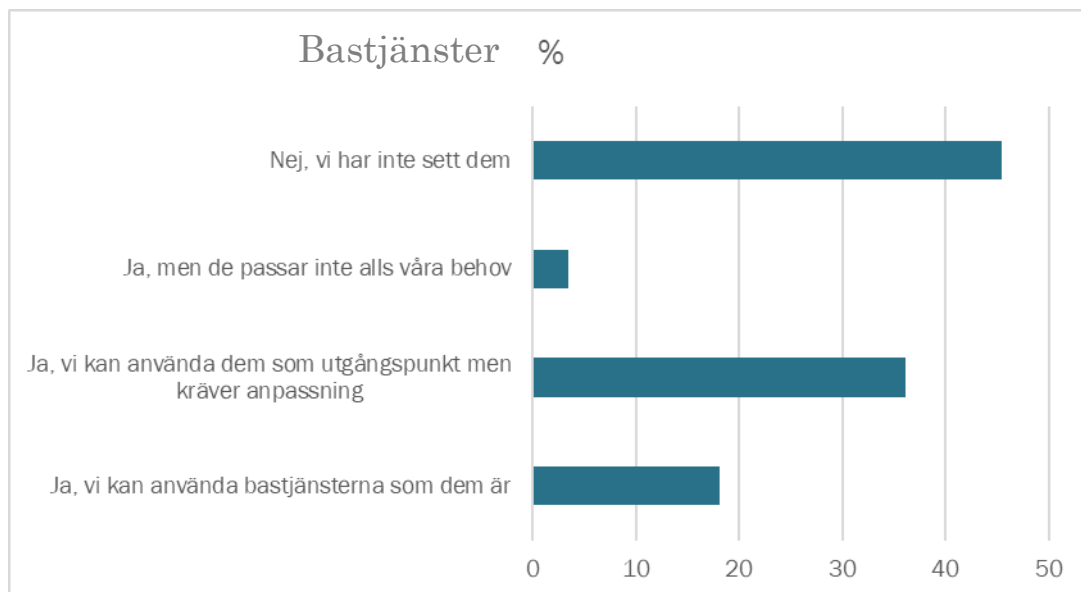
En enkät gick ut till totalt 643 upphandlande myndigheter bestående av myndigheter kommuner, regioner och andra avropsberättigade organisationer. Enkäten besvarades av 243 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på cirka 38 procent. Syftet med enkäten var att undersöka behovet av tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge en möjlighet att dela med sig av erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet samt generella synpunkter och önskemål avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Gällande respondenterna var det en spridning på dessa både vad gäller typ av organisation de representerar och storlek. Cirka 40 procent av respondenterna arbetar på myndigheter, en något större andel, cirka 45 procent tillhör kommuner och cirka 4 procent arbetar på regioner. Även statliga och kommunala bolag och kommunförbund återfinns bland respondenterna. 10 procent arbetar i en organisation med 0–50 anställda, 15 procent i organisationer med 51–250 anställda, cirka 30 procent i organisationer med 251–1 000 anställda, cirka 30 procent i organisationer med 1 001–5 000 anställda och slutligen uppger cirka 15 procent att de arbetar i organisationer med över 5 000 anställda.

6.2.1 Avrop från befintliga ramavtal

Cirka 48 procent av respondenterna har genomfört avrop från något av ramavtalen inom området. Cirka 26 procent av respondenterna har valt att genomföra en egen upphandling och cirka 20 procent anger att de har befintliga avtal som löper inom området. De vanligaste anledningarna till att organisationer valt att göra egen upphandling är att de inte varit avropsberättigade, gjort gemensam upphandling med andra organisationer, ett avrop bedöms vara lika komplicerat som en egen upphandling samt att man upplever att ramavtalet inte passar behoven eller uppfyller de specifika krav som organisationen har.

Kammarkollegiet har tagit fram bastjänster med specifikationer inom ramen för nuvarande ramavtal och av frågan om respondenterna sett bastjänsterna och om de är tillämpliga för dem att nyttja i avrop framgår att en relativt hög andel, cirka 45 procent, inte sett bastjänsterna. Det framgår även att det är vanligt att bastjänsterna kräver anpassning för att kunna användas, som 36 procent av respondenterna angett.

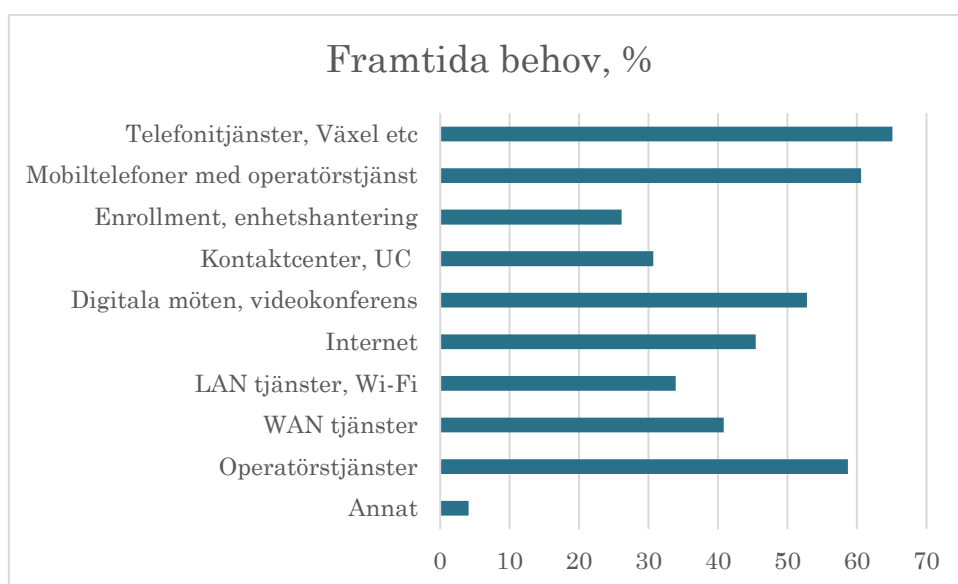


En av frågorna rörde hur bastjänsterna skulle kunna utvecklas och förändras och av svaren framgår bland annat:

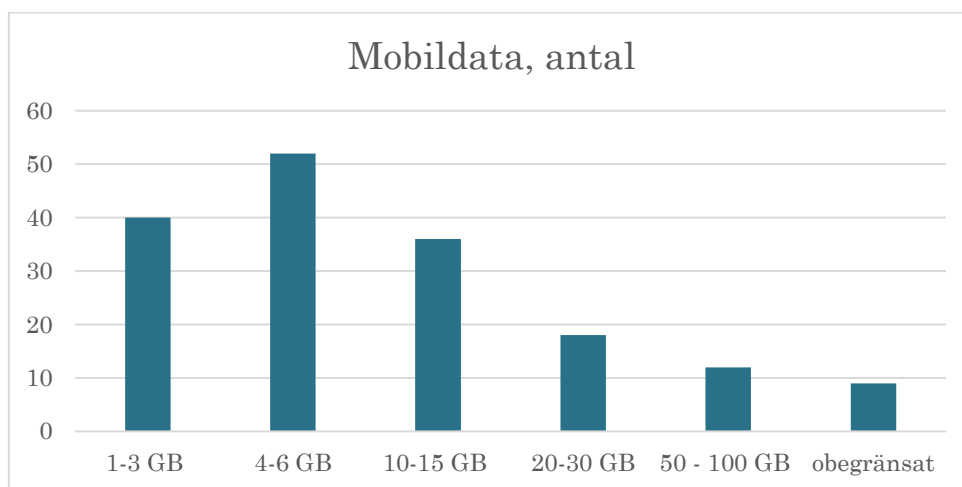
- En önskan om mer tydlighet i hur anpassningar kan göras samt det behövs en anpassning mot utvecklingen inom området gällande ny teknik och även molntjänster.
- Att Kammarkollegiet sammanfogat för stora delar. Tydligare och fler optioner är önskvärt. Fria SMS önskas samt mobiltelefoner och tillbehör som en bastjänst.
- Att organisationer har lagt till tjänster och optioner i mallen, såsom utökad surfpott, fast telefonabonnemang, talkommunikation, M2M, anslutning till VPN, eget APN, säker faxlösning till mail, analoga nummer, hänvisning, roamingkort, telefon som tjänst, tillbehör till telefon som skyddshölje och glas, statistik per aktiv användare och månad, konferenstelefon, täckningsförstärkning, extrapott, serviceavtal, massutskick SMS, automatisk telefonist, tidsstyrt callbacksystem.
- Att kontaktcenter lösning önskas med möjlighet att mata in och uppdatera uppgifter från avropsberättigades ID databas och integration med Microsoft Teams och liknande.



Av frågan om respondenterna har ett behov av framtida ramavtal inom området framgår att cirka 68 procent önskar framtida ramavtal, 25 procent anger att de inte vet och 7 procent har inte behov av framtida ramavtal inom området. Gällande inom vilka områden som organisationerna ser ett framtida behov är det mest förekommande telefonitjänster såsom växel etc. där cirka 65 procent ser ett behov. Under annat anges bland annat datacenter och återtag av mobiltelefoner samt vet ej.

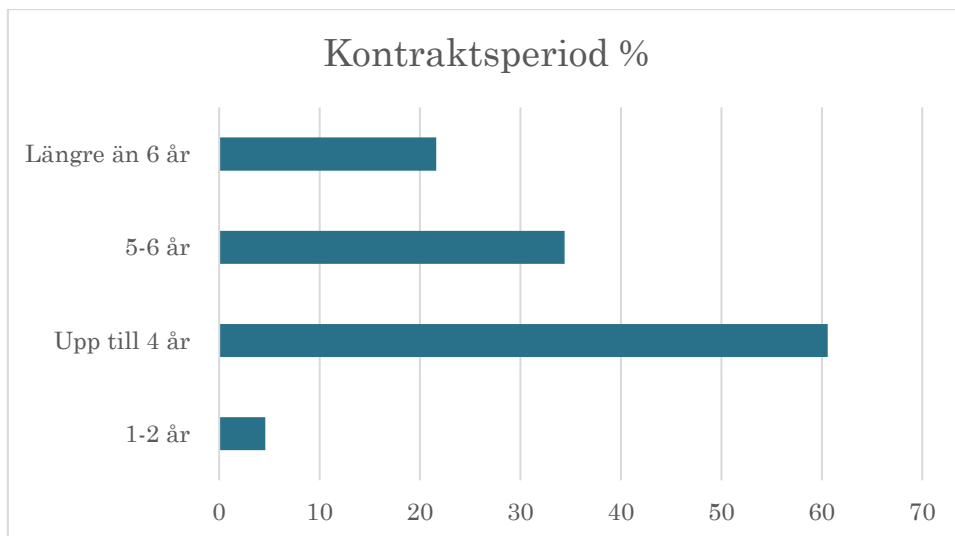


Respondenterna ombads svara på hur mycket data/surf per månad i snitt de har behov av i mobilabonnemang. Flera nämner att det för cirka 90 procent av användarna krävs mellan 1–5 GB medan ett fåtal i organisationen har behov av abonnemang upp till 250 GB. Det nämns också att man önskar bli debiterade för faktisk förbrukning med en pott som alla användare i organisationen delar på. 40 organisationer anger att de har behov av mellan 1–3 GB mobildata och följande sammanställning av fördelningen framkom enligt nedan.

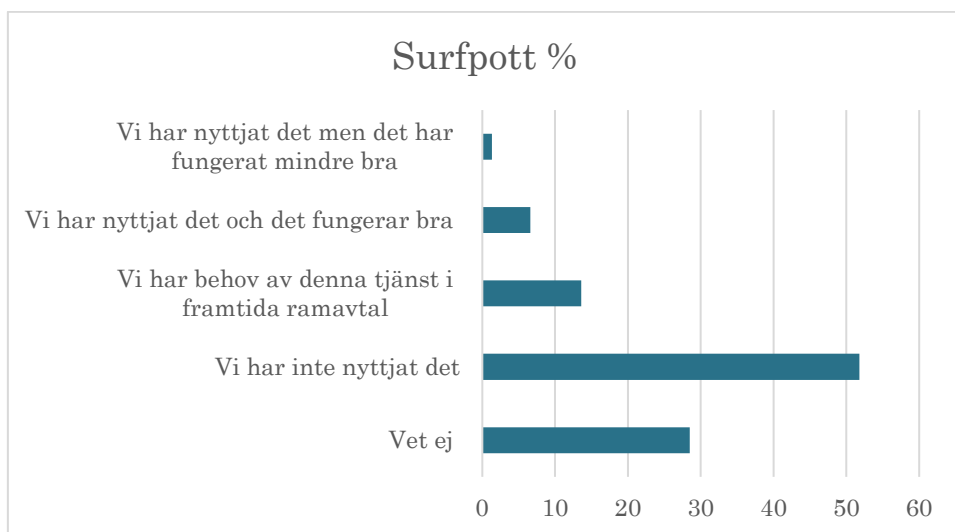




Respondenterna ombads ange hur långa kontrakt, inklusive förlängning, de har behov av att teckna inom området. Området är omfattande och inom vissa tjänster finns behov av kortare kontrakt, samtidigt som det för mer komplexa tjänster finns behov av längre kontrakt. Av svaren som inkom framgår att över hälften av respondenterna har behov av kontrakt som är längre än 4 år.



I nuvarande ramavtal finns krav på att om avropsberättigad avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fastpris äger avropsberättigade rätt att fördela mobildata per användare i organisationen på det sätt man finner lämpligt. Om en användares mängd inte nyttjas kan denna gå till en annan användare inom organisationen. En av frågorna i enkäten undersökte om organisationerna nyttjat detta och hur det i så fall fungerat.



Av fritextsvaren framgår att flera organisationer inte visste om denna möjlighet samt har tidigare inte haft behov av den i samband med avrop. Det framgår även att organisationer

upplever att leverantörerna har svårt rent tekniskt att lösa detta och det medför mycket administration för organisationen själva där de behöver ha kontroll och se totalen. Vidare framkommer att det upplevs sårbart i slutet av månaden för den som behöver surf om många redan använt mycket.

Respondenterna hade möjlighet att lämna övriga önskemål och synpunkter och av denna fråga framgick bland annat följande:

- Nuvarande ramavtal har fungerat bra och täcker behoven samt att särskild fördelningsnyckel/rangordning är en bra möjlighet men det finns en önskan om mer tydlighet gällande när det kan användas och hur. Man vill vidare kunna ändra surfpotter utan att göra ett nytt avrop samt kunna kombinera standardpaket med tillval och möjlighet till fria SMS och fri surf.
- Vikten av att Kammarkollegiet är klara med nya ramavtal i tid framhålls.
- Önskemål att www.avropa.se ska bli lite mer pedagogiskt för att lättare kunna användas då alla inte har kunskap i upphandling. Ett förslag är att komplettera med någon form av visualisering av tillvägagångssättet vid avrop.
- Organisationer upplever att de blir styrda av upphandlingarnas utformning och önskar att man inte behöver anmäla sig i förväg. Vidare önskas att lokala aktörer kan kvalificera sig till ramavtalet.
- Integration till ärendehantering, kontaktcenter och övriga IT-system är viktiga frågor samt möjligheten att kunna ställa krav på operativsystem.
- En stark önskan att kunna teckna kontrakt efter avrop som är längre än 4 år mot bakgrund av det behov av tjänster som finns inom området.
- Önskemål om att täckning och kapacitet ska kunna utvärderas och premieras så att det egentliga behovet för avropsberättigad kan säkerställas till hög grad samt garanterad täckning inom- och utomhus.
- Önskemål om att ramavtalen i framtiden kan kombineras med klienter samt en bred kravkatalog som motsvarar relevanta produkter och tjänster branschen erbjuder. Önskemål om ökad tydlighet kring telefonimöjlighet i olika devices såsom softphone, Microsoft Teams applikation osv. där de bör ingå i en grundlösning med växelanknutna abonnemang eller motsvarande.
- Vikten av 5G-tjänster samt även trådbundna tjänster då organisationer i vissa fall har äldre fastigheter på platser som enbart nås på ett rimligt sätt med befintlig koppartråd.

6.3 Referensgruppsmöte med myndigheter

De myndigheter som i enkäten, via www.avropa.se eller på annat sätt anmält intresse att medverka i referensgruppen bjöds in till dialog med Kammarkollegiet. Syftet med dialogen var att, som ett komplement till enkäten, på ett fördjupat plan ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende bastjänster i en eventuell kommande upphandling av ett statligt ramavtal. Detta redovisas under kapitel 12.



7 Marknadsundersökning

7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom det aktuella ramavtalsområdet och samla in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning riktad till befintliga ramavtalsleverantörer dels möten med nuvarande ramavtalsleverantörer samt därutöver potentiella leverantörer som uttryckt en önskan om möte.

7.2 Marknaden

För att ge plats åt nya och mer högpresterande 5G och uppgraderade 4G nät kommer operatörer att stänga ner 2G och 3G näten under kommande ramavtalsperiod. Flera av frekvenstillstånden går ut under slutet av 2025 och dessa kommer att användas för bland annat 5G. Nedstängningen sker gradvis och har redan påbörjats. Detta kommer att innebära att vissa enheter som går på den äldre tekniken måste bytas ut och det rör sig till stor del om M2M såsom elmätare, övervakning och trygghetslarm etc. men även inomhusnät kan komma att beröras.

Telia har aviserat att för att garantera en säker och kontrollerad övergång beräknas arbetet med att succesivt stänga av 3G-basstationer och flytta kunder till 4G och 5G pågå under tre år och vara klart till slutet av år 2023 samt att 2G-nätet beräknas stängas i slutet av 2025. I dagsläget erbjuder Telia 5G-täckning i 22 städer och målet är att 5G-nätet ska täcka mer än 90 procent av Sveriges yta och nå 99 procent av befolkningen.

Telenor har aviserat en succesiv stängning av 2G och 3G till 2025 i takt med att 5G byggs ut och 4G uppgraderas samt att innan utgången av 2023 ska 99 procent av invånarna ha tillgång till 5G.

Tele2 har ett samarbete med Telia avseende 3G och Telenor vad gäller 2G, 4G och 5G. Operatören Tre har inget 2G nät och arbetar successivt med att avveckla sitt 3G nät fram till och med 2025.

7.3 Leverantörsenkät

En enkät gick ut till ramavtalsleverantörerna och den besvarades av fem respondenter vilket ger en svarsfrekvens på cirka 83 procent. Syftet med enkäten var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

7.3.1 Hur ser ni på indelningen gällande ramavtalen, ser ni att det behövs någon förändring

Flertalet leverantörer lyfter att det upplevs bland avropsberättigade vara otydliga gränser mellan de olika ramavtalsområdena vilket kan medföra att avropsberättigade ibland har svårt att välja rätt ramavtal för sitt avrop. En tydligare vägledning samt möjlighet till direktavrop även från område Kommunikationslösningar önskas. En majoritet av leverantörerna menar att område Samarbetslösningar har för få avrop för att kunna motivera ett eget ramavtalsområde utan kan hanteras inom ramen för övriga. Det framförs att en vanlig uppdelning på avrop och upphandlingar bland avropsberättigade är att separera delar för datakom och telekom. En leverantör lyfter att IoT skulle kunna vara ett eget delområde samtidigt som en annan framför att det finns fördelar med endast ett anbudsområde då det skulle underlätta och att uppdelningen inte tillför tillräckligt mycket.

7.3.2 Har nuvarande ramavtal använts i den utsträckning ni förväntade er? Om inte, vad tror ni det beror på?

I stort sett samtliga leverantörer anser inte att nuvarande ramavtal använts i förväntad utsträckning, både vad gäller särskild fördelningsnyckel och förnyad konkurrensutsättning. Anledningarna beskrivs kunna vara okunskap om ramavtalens omfattning och även existens. Det framförs vidare att en övervägande andel myndigheter, regioner och kommuner genomför egna upphandlingar inom området. Denna utveckling beskrivs som olycklig då underlagen ibland blir bristfälliga och otydliga. Kammarkollegiet anses ha en viktig roll att fylla som en garant för kvalitet och rimliga kommersiella villkor. Ju fler som ser fördelarna med att avropa på Kammarkollegiets ramavtal, desto mindre tid och resurser behöver leverantörer lägga på att detaljgranska avtal och underlag för att riskminimera.

En leverantör nämner att användandet av de olika ramavtalsområdena motsvarar förväntningarna i och med att det var väntat att majoriteten av avropen sker på delområdet Kommunikationslösningar då avropsberättigade ser fördelar med ett mer sammanhållet tjänsteåtagande från en partner. Därav har även delområdet Samarbetslösningar använts i väldigt liten utsträckning.

7.3.3 Hur ser ni på de olika bastjänsterna som kan beställas via särskild fördelningsnyckel, ser ni att någon/några behöver utvecklas/förändras, läggas till eller tas bort?

Leverantörer beskriver att många avropsberättigade organisationer gör förnyad konkurrensutsättning på så sätt att de avropar tjänster utöver bastjänsterna, exempelvis i form av hårdvara och svarstjänster. Tjänsten privat faktura, besökstjänst och automatisk telefonist används i stort sett inte längre. Ett par leverantörer anser att antalet bastjänster bör minska och i den mån de kvarstår, att de är renodlade och enkla med möjlighet till tillägg. Fler funktioner ingår i bastjänster än vad många avropsberättigade har behov av vilket gör att lösningen ibland fördyras utan att det ger ett mervärde. Önskemål framförs att bastjänsterna kan vara mer avskalade för att tydligare passa ännu fler samt att andra funktioner läggs till som optioner.



En leverantör anger att bastjänsterna ibland är otydliga och går in i varandra, exempelvis måste en bastjänst i vissa fall avropas i kombination med en annan för att bli fullständig. Bastjänsterna borde innebära större flexibilitet vad gäller exempelvis kapacitet samt anpassas så att de motsvarar branschens standard för liknande tjänster. Det framförs även önskemål att prissättningen definieras tydligare då det för vissa tjänster upplevs att leverantörerna prissatt olika saker. Det önskas vidare förenklingar i det formulär/mall som ska fyllas i, exempelvis gällande datumfält och avtalslängd.

En leverantör påtalar att även Kommunikationslösningar borde kunna omfattas av bastjänsterna. Det framförs att bastjänsterna används i för liten omfattning och att det skulle vara bra med tydligare riktlinjer för direktavrop för att stötta avropsberättigade.

7.3.4 Vilka tjänster avropas i högst utsträckning inom de olika ramavtalen?

I delområde Kommunikationslösningar och Telefoni/telekommunikation är det växeltjänster, molnväxel med mobila anknötningar samt mobila abonnemang sp, avropas mest frekvent. I delområde Infrastruktur är det internet-förbindelser och till viss del även WAN-förbindelser.

7.3.5 Är det några tjänster ni anser saknas och som bör omfattas av ramavtalen?

Leverantörerna tar upp SD-WAN, Edge Computing med säker lagring i molnet och hantering av nätverk och datakraft i samma lösning, privata 5G-nät, bundlingar med 5G hastigheter och lågenerginät (nät med låg bandbredd, LPWA), positioneringstjänster samt säkerhet inom datakommunikation och då primärt managerade krypteringstjänster på olika nivåer som kompletterar den traditionella datakommunikationsleveransen.

Utvecklingen beskrivs gå mot ett behov av en mer omfattande och sammanhållen leverans som innehåller många olika typer av tjänster och funktioner. En sådan är olika typer av programvarulicenser som har en nära anknytning till kundens kommunikationslösning inklusive därtill hörande verksamhetssystem och man ser ett stort behov från myndigheter att detta sammankopplas med kommunikationstjänster.

7.3.6 Hur ser ni på utvecklingen inom 5G och nya tjänster och förändringar inom ramavtalsområdet mot bakgrund av det?

Leverantörerna beskriver att under kommande ramavtal kommer 2G och 3G succesivt att försvinna i och med utvecklingen inom 5G. Det framförs att det är bättre att fokusera på krav på täckning och fördröjning istället för kravställning på val av teknik. Nätet har aldrig varit viktigare och är en förutsättning för en väl fungerande digital ekonomi med mer innovation, mer hållbarhet och högre säkerhet.

Kapacitetshöjningen och den kortare fördröjningen genom 5G skapar möjligheter för mer avancerade digitala tjänster som exempelvis självkörande bilar, övervakningssystem, video avsett för vårdkontakter och telemedicin till glesbebyggda regioner. Med 5G kommer



dessutom en rad nya säkerhetsteknologier som möjliggör bättre och snabbare autentisering och kryptering av uppkopplade enheter, vilket gör användandet säkrare. Utvecklingen går snabbt och leverantörer ser att man inom kommande ramavtalsperiod kommer vilja avropa privata 4G- eller 5G-nät som tjänst. Operatörer kan komma att leverera molnlösningar till publika sektorn. Det innebär att verksamheter med höga krav på att data stannar i Sverige, är säkerhetsklassade och att viss personal har tillgång till fysisk infrastruktur kan nyttja molnlösningar som inte tidigare varit godkända.

Förutom extrema hastigheter kommer 5G med tre ytterligare funktioner: Network Slicing, Edge Computing och Massiv maskinkommunikation. Dessa gör att M2M lösningar eller uppkopplade företag kan utveckla och ta del av nästa generations lösningar. Detta gäller både enheter i rörelse som processar data uppkopplade på internet (M2M) och byggnader som ska erbjuda uppkoppling till användare eller enheter (Wi-Fi). Med Network Slicing kommer leverantörer kunna säkra uppkopplingen och sätta ramar utifrån vad lösningen kräver. Det kan innefatta prioritering i nätet för att en enhet aldrig ska störas av andra, ha en lägsta garanterad hastighet och fördröjning. Detta kan även göras ihop med Edge Computing lösningar för att flytta datakraften närmare enheten och således få en helhet mellan datakraft och nät.

När det gäller användningen av naturresurser finns potential genom IoT när viktig infrastruktur som exempelvis byggnader, vägar, elnät och vattenledningar kopplas upp. Mycket fokus kring nya tjänster och möjligheter ligger på städerna, men 5G-tekniken beskrivs också ha potential att utveckla landsbygden och minska skillnaderna mellan stad och land.

7.3.7 Har surfpott avropats och hur har det fungerat?

Denna fråga har tolkats på olika sätt av respondenterna. Ett par leverantörer anger att den surfpott där avropsberättigade kan fördela mobildata per användare i organisationen på det sätt man finner lämpligt och om en användares mängd inte nyttjas kan denna gå till en annan användare inom organisationen har efterfrågats av mycket få avropsberättigade. Det framförs att denna tjänst bör förtydligas mer i kommande ramavtal då det upplevs oklart hur tjänsten ska se ut avseende innehåll och begränsningar.

De surfpottar som går att avropa som tillägg till bastjänsten mobilt abonnemang beskrivs ha avropats och har fungerat väl. 5 GB anges ha blivit den dominerande nivån och tagit över efter 1 GB. Vidare kommenteras att större pottar än 10 GB inte är vanligt förekommande och vid 20 GB går en tydlig gräns.

7.3.8 Finns det generella krav som behöver förtydligas/förändras?

Det framförs att DDoS-skyddstjänsten bör vara mer specifikt beskriven i avropen utifrån kravbild samt kopplad till respektive verksamhets unika behov.

En leverantör framför ett behov att förtydliga vad som räknas som en underleverantör. Kunder (både i avrop på ramavtalet och i egen upphandling) förväxlar ibland begreppen, vilket får till följd att leverantörer listar alla accessnätsleverantörer och alla



installationspartners bara för att vara säkra, att lista dessa månader i förväg är en utmaning.

Det framförs att kravet gällande rättigheter att ändra i kundplacerad utrustning bör ses över och snarare placeras i kravkatalogen då behovet generellt varit minimalt och dessutom flyttas mycket av intelligensen i kundplacerad utrustning till molnet varför eventuellt behov successivt minskar även av den anledningen. Kravet riskerar få en kostnadsdrivande effekt då en kunds avropsförfrågan ofta innehåller generella hänvisningar till ramavtalets upphandlingsdokument. Generellt kan fel som uppstår vid en ändring få konsekvenser för såväl ramavtalsleverantör som för kund samt eventuellt även för andra kunder. Kontrakten anses behöva kompletteras med att om kundens ändringar leder till fel ska ansvaret för servicenivåer och viten vara utanför ramavtalsleverantörens åtagande och att kund ska ersätta ramavtalsleverantören och hålla denne skadeslös för krav som beror på att ändringar i kundplacerad utrustning medfört fel i leveransen till andra kunder.

7.3.9 Har ni några synpunkter och ändringsförslag på allmänna villkor, inklusive viteskonstruktionen?

En leverantör framför att grundnivån på SLA bör vara mer i marknadsnivå och exempelvis måndagar-fredagar 08:00-17:00 med åtgärdsd 12 timmar.

En leverantör framför att avtalet är för omfattande och onödigt komplext. Exempelvis framförs önskemål om att begränsa ansvar till vårdslöshet samt att ersättning till följd av krav från registrerade avseende behandling av personuppgifter ska begränsas.

Ett par leverantörer ser inte att allmänna villkor behöver förtydligas eller förändras alls men lyfter dock vikten av att inte kraven blir mer skärpta då detta kan medföra att lösningarna blir dyrare för avropsberättigade.

Vitesnivåerna beskrivs som rimliga med undantag av fasta belopp kontra procentsatser. Nuvarande modell med en procentsats kopplat till månadskostnaden är bra. Dock kan det i vissa fall vid enstaka förbindelser bli ett högre vitesbelopp än månadskostnaden. Leverantörer förstår intentionerna att för enstaka förbindelser så blir vitesbelopp på några hundralappar för lågt, men det anses inte skäligt att få vitesbelopp på mer än månadskostnaden. Det framförs även att beräkningen av vitesgrundande belopp ibland kan upplevas som krånglig. Det skulle vara enklare att enbart se till den påverkade tjänsten för SLA-perioden.

7.3.10 Hur arbetar ni med miljö och hållbarhetsfrågor?

Samtliga leverantörer arbetar med miljö och hållbarhetsfrågor, två anger att de har certifierade miljöledningssystem och en annan att certifiering pågår.



7.3.11 Hur ser ni att licenser och olika licensmodeller kan hanteras inom ramen för ramavtalet för att utrustning ska kunna övergå komplett till eget ägande för kund i samband med kontraktsslut?

Leverantörer framför att det inte är möjligt för kunder att överta licenser vid leverans av molnväxel och delar där operatörsutrustning ingår i infrastruktur. Det som går att överlåta är passiva antenner. Frågan gällande överlåtelse av licenser riskerar vidare att skapa en dyrare lösning vid molnbaserade leveranser då dessa för att kunna överlåtas måste vara kundunika lösningar.

Hanteringen av licensmodeller skiljer sig mellan olika leverantörer samt även beroende på vilket licenstyp det är (evig eller prenumeration). Detta avgör hur hanteringen av ett övertagande kan ske. Olika leverantör och tillverkare har olika generella krav och eventuellt kan dessa inte gå över till kunden direkt utan måste hanteras av en integratör. Hur sedan licensen är investerad kan göra att den inte kan flyttas över till kunden då den kan anses tillhöra ramavtalsleverantör om kunden hyr licensen av den.

Leverantörer uttrycker att de inte förstår varför vissa kunder vill äga sin egen utrustning eller låta en ny leverantör ta över den och driva vidare i en nygammal lösning. Att köpa kommunikation som tjänst är att föredra för organisationer som inte har egen kompetens eller har avtal och bra rabatter med hårdvaruleverantörerna. Det framförs att det bästa är att låta leverantörerna ha fullt ansvar för hårdvara och leverera kommunikation som tjänst. Att ha en modell för att låta hårdvaran övergå i eget ägande efter avtalsslut är möjligt, men i vissa fall konkurrenshämmande, då det är svårt att komma in och ta över annan leverantörs hårdvara och lösning.

7.3.12 Hur ser ni generellt att branschen inom tele- och datakom kommer att utvecklas vad gäller produkter och tjänster samt affärsmodeller och samarbetspartners?

Leverantörerna framför att digitaliseringen, transformationen till molnet och inte minst Covid-19 pandemin har kraftigt ökat vikten av en fungerande uppkoppling. Utvecklingen mot molntjänster fortsätter med de utmaningar det innebär. Den digitala infrastrukturen som data- och telekomleverantörer står för är bottenplattan i det digitala samhället, fungerar inte tjänsterna så fungerar inte applikationer, medarbetare kan inte arbeta hemifrån och sjukhus med verksamhetskritiska och livskritiska funktioner slutar att fungera etc. Vikten av att leverantörer levererar driftsäkra tjänster, är proaktiva, i drift av tjänster och förståelse för kunders verksamhetsutmaningar, har aldrig varit viktigare. Även vikten av partnerskap kommer att öka och affärsmodeller behöver helt anpassas till de verksamheter och individer som ska stöttas med tjänster. Nya användningsområden, applikationer och uppkopplade enheter kommer att öka lavinartat. Samtidigt står branschen inför stora teknikförändringar när kopparnätstjänster fasas ut och 2G och 3G nät försvinner. 5G kommer förändra mycket och det ställs kontinuerligt allt högre krav på säkerhet både avseende processer som tjänster och lösningar. Alla former av datatrafik ökar och därmed även behovet av att skydda denna.



Tele- och datakombranschen är en viktig samarbetspartner till den offentliga sektorn. Det finns ett stort grundläggande behov av utrustning och tjänster när det gäller kommunikation och digitalisering. Utvecklingen från produktleverans mot en renodlad tjänsteleverans fortsätter och är inom telekom dominerande. Inom datakom förekommer fortfarande en stor andel produktköp samt upphandling av drifttjänster på kund ägd utrustning. Det är en allt större efterfrågan på samverkan mellan olika leverantörer inom närliggande områden. Ett mer långsiktigt värde och nyskapande nätverk av partners och leverantörer är ett måste samt även en förflyttning av fokus från pris per funktion till total kostnad för tillfört värde över tid.

7.3.13 Övriga synpunkter

De övriga synpunkter som framkommer är att ett ramavtal som används underlättar och sparar tid och resurser för leverantörerna. Förenkling i administration kring tjänsterna förbises ofta och men utgör en stor del av den nyttorealiserings som upphandlande myndighet kan tillgodoskaffa sig. Mer fokus bör läggas på den sammantagande effekten som kan realiseras, exempelvis genom självbetjäning, effektiv kostnadsuppföljning, integrerad e-handel och andra mer värdeskapande tjänster.

Konstruktionen med kravkatalog fungerar bra och fyller sin funktion. Enskilda kunder kan anpassa sin kravställning efter sina unika behov och tillägg. Den skapar även kundanpassad flexibilitet och möjliggör anpassning till marknadsutveckling, digitalisering och samhällsutmaningar. Dialog innan avrop är viktigt och en bra förutsättning för en god affär. Längre kontraktstid än 4 år är något som efterfrågas av avropsberättigade och något en kommande upphandling bör beakta.

7.4 Möte med leverantörer

7.4.1 Om leverantörsmöten

Möten har genomförts med de leverantörer som besvarat enkäten samt meddelat att de önskar möten. Underlaget för mötena var frågorna i enkäten och leverantörernas svar. Kammarkollegiet undersökte även hur leverantörerna ser på eventuell prispåverkan av Storbritanniens utträde ur EU gällande tal och datakommunikation till och från den regionen samt om den komponentbrist gällande halvledare som föreligger vid tiden för denna förstudie påverkar leveranser inom området. Det har även förts en dialog om bastjänster i kommande upphandling.

Gällande Storbritannien ser en övervägande majoritet av leverantörerna inte att utträdet ur EU nämnvärt kommer att påverka prissättningen i dagsläget. Komponentbristen har inte direkt påverkat leveranser inom området utan den stora påverkan här är på själva hårdvaran och främst mobiltelefoner men även till viss del nätverksprodukter. Leverantörerna är överens om att bastjänsterna behöver ses över inför kommande upphandling och en remiss specifikt gällande dessa har publicerats.



8 Omvärldsanalys

Den stora förändringen på marknaden som påverkar kommande ramavtal inom området är avvecklingen av 2G och 3G näten och utbyggnaden av 5G, som tidigare beskrivits i rapporten. Kapacitetshöjningen med mera inom 5G skapar möjligheter för mer avancerade digitala tjänster som kräver högre hastigheter, stabilare uppkoppling och högre säkerhet. Leverantörer ser att inom kommande ramavtalsperiod kommer kunder vilja avropa privata 4G- eller 5G-nät som tjänst. Operatörer kommer att kunna leverera molnlösningar till offentlig sektor vilket innebär att verksamheter med krav på att data stannar i Sverige eller är säkerhetsklassade kan nyttja molnlösningar som inte tidigare varit godkända.

Enligt Post- och telestyrelsens (PTS:s) rapport Svensk telekommarknad 2020 ökade användningen av bredband och telefoni under 2020. Bedömningen är att det beror på Covid-19 pandemin, som lett till förändrade mönster och beteenden med anledning av distansarbete etc. Mobilnäten användes mer intensivt under 2020 och datatrafiken i mobilnäten ökade med 36 procent. Merparten av datatrafiken går via 4G-näten, men två operatörer rapporterar även datatrafik i 5G-nät för första gången under 2020. Även antalet samtalsminuter i mobilnäten ökade, däremot minskade antalet SMS med 17 procent. Abonnemang för fast bredband via fiber ökade och står nu för 75 procent av alla fasta bredbandsabonnemang. Mer än 80 procent av alla abonnemang för fast bredband har en nedladdningshastighet på minst 100 Mbit/s. Abonnemang med hastigheter på 1 Gb/s ökade med 49 procent. Abonnemang som använder kopparnätet (xDSL) minskade och antalet har mer än halverats på tre år. Abonnemang för fast telefoni minskade, både gällande IP-telefoni och fast telefoni via kopparnätet. För första gången på många år ökade antalet trafikminuter inom fast telefoni för företag vilket också bedöms vara en pandemieffekt som beror på större användning bland företagskunder. ¹

¹ Svensk telekommarknad 2020, PTS, <https://statistik.pts.se/svensk-telekommarknad/>



9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

PTS är den myndighet som bevakar områdena elektronisk kommunikation och post i Sverige. Begreppet elektronisk kommunikation omfattar telekommunikationer, it och radio. Under 2014 träffade Konsumentverket i samråd med PTS en branschöverenskommelse med operatörerna Net1, Tele2, Telenor, Telia och Tre om täckningskartor. Även Telekområdgivarna bidrog aktivt i arbetet inför överenskommelsen. Syftet var att det skulle bli enklare för konsumenter att se vilken täckning som erbjuds på olika platser och att de olika operatörernas kartor skulle bli lättare att jämföra. Vid tiden för överenskommelsen fanns inte 5G. Därför omfattar överenskommelsen i praktiken endast täckning för 2G, 3G och 4G. PTS inhämtar årligen information om täckning och utbyggnad från de operatörer som äger nät som en del av PTS mobiltäcknings- och bredbandskartläggning.

Enligt information från PTS har de tekniska villkoren i olika frekvenstillstånd för att möjliggöra mobilt bredband vanligen en teknikneutral grund, vilket innebär att det inte finns specifika tillstånd för 2G och 3G. Nätägarna som är tillståndshavare har dock valt att använda 900 MHz- och 2,1 GHz-banden för dessa tekniker. Tillstånden för de frekvensbanden gäller till och med den 31 december 2025. PTS utredningsarbete pågår och den preliminära tidsplanen är att genomföra ett auktionsförfarande för 900 MHz- och 2,1 GHz-banden samt 2,6 GHz-bandet som används till 5G under det tredje kvartalet 2023. Tillståndstiden beräknas gälla från den 1 januari 2026 och minst 20 år framåt.



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 livsrymden. 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 påverkan på miljön.

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt beakta miljö och social 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.

Av 4 kap. 3 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, sociala och arbetsrättsliga hänsyn vid offentlig upphandling om upphandlingens art motiverar detta. Hållbarhetshänsyn kan tas i alla delar av en upphandling, dvs. som kvalificeringskrav (t.ex. krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (t.ex. krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (t.ex. arbetsrättsliga villkor).

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

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

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

10.2 Miljökrav

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



Ett kommande upphandlingsprojekt bör även undersöka om och hur krav eller kriterier kan ställas att tjänsterna som tillhandahålls under ramavtalet är producerade med minsta möjliga klimatavtryck, koldioxidutsläpp och miljöpåverkan.

Inom området finns märkningen Bra Miljöval från Naturskyddsföreningen. I denna finns utarbetade miljökrav och kriterier angående mobiltelefonabonnemang som syftar till att minska miljöbelastningen av mobilanvändandet. Genom att miljömärka mobilabonnemang kan mobiltelefonoperatörer bidra till att driva på utvecklingen mot ett hållbart samhälle. Ett kommande upphandlingsprojekt bör vidare undersöka och beakta denna märkning.

10.3 Sociala krav

Med sociala krav avses villkor om lön, semester och arbetstid vilka de arbetstagare som utför uppdraget minst ska tillförsäkras. Beslut om och i så fall vilka sociala krav ska ställas i en upphandling ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäliga arbetsvillkor 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 finner inte att det finns ett behov att ställa särskilda arbetsrättsliga villkor i en kommande upphandling då branschen som sådan inte medför risk för oskäliga arbetsvillkor eller att det föreligger andra omständigheter som medför att det är behövligt att ställa arbetsrättsliga villkor i Sverige.

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.

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.



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 gällande Kommunikationstjänster inom tele- och datakom ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav och hantera sin information på ett säkerhetsmässigt lämpligt sätt.

11.1.1 Säkerhetsskydd och Säkerhetsskyddsavtal

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (2018:585) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvaret för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till Sveriges säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och regionerna ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet. I förstudien har det framkommit att det finns intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna. Sådana krav kommer därför högst troligt att ställas, det exakta innehållet i dessa kommer att utformas i kommande upphandling.

11.1.2 Dataskydd

Dataskyddsförordningen (GDPR, The General Data Protection Regulation) gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom EU inte hindras. Utifrån vad som framkommit under förstudien är utgångspunkten att ramavtalsleverantörer i ett eventuellt kommande ramavtal kommer att behandla personuppgifter såsom personuppgiftsansvariga. Detta innebär att personuppgiftsbiträdesavtal i normalfallet inte behöver tecknas med leverantörerna vid avrop från kommande ramavtal enligt föreslagen indelning men förutsättningarna bör finnas att teckna denna typ av avtal.



12 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

De bastjänster som ingår i ramavtalen behöver ses över inför kommande upphandling. En bastjänst är en tjänst med tilläggsoptioner som Kammarkollegiet definierar kraven för. Den ska kunna användas som den är för beställningar med särskild fördelningsnyckel (exempelvis s.k. rangordning) eller som ett stöd och utgångspunkt i kravställningen i en förnyad konkurrensutsättning. Kammarkollegiet har publicerat en remiss till avropsberättigade organisationer och leverantörer. De bastjänster som togs upp i remiss var:

- Produktivitetsplattform för samarbete och kommunikation
- Kontaktcenter
- Växeltjänst
- Distansmöten
- Mobilt abonnemang för tal- och datakommunikation
- Mobilt bredbandsabonnemang
- Abonnemang för IoT, M2M
- Telefonisttjänst
- Mobiltelefon som tjänst med abonnemang
- Internetaccess symmetrisk
- WAN-tjänst
- SD-WAN
- Dedikerad förbindelse, Svartfiber (WAN utan aktiv utrustning)
- Managerad krypteringstjänst

Avropsberättigade organisationer och leverantörer är generellt positiva till att dessa bastjänster specificeras och ser en nytta med dem. Produktivitetsplattform och Mobiltelefon som tjänst bör inte prissättas i ramavtalet utan möjligen specificeras men prissättas helt i förnyad konkurrensutsättning. Även svartfiber kan vara svårt att prissätta i förväg. Managerad krypteringstjänst bör inte vara en bastjänst. Ett kommande upphandlingsprojekt bör vidare se över kravställningen gällande bastjänster samt se vilka som kan vara aktuella för beställning via särskild fördelningsnyckel.

Allmänna villkor kommer att ses över i kommande upphandlingsprojekt. Arbetet kommer att göras mot bakgrund av den information som inkommit i förstudien samt där så är lämpligt kommer en anpassning ske till de ramavtal Kammarkollegiet har inom andra områden.



13 Slutsatser

Det finns ett behov av nya ramavtal inom området både sett till de synpunkter som framkommit från avropsberättigade organisationer och leverantörer samt även sett till den volym som omsätts via ramavtalen. Det finns även samordningsfördelar med ett ramavtal inom området då det juridiska ramverket är på plats och det, tillsammans med stöd och mallar, kan fungera standardiserade på området.

Bastjänster bör fortsatt ingå i kommande ramavtal och kunna avropas med särskild fördelningsnyckel, en översyn och justering jämfört med dagens bastjänster behöver dock göras. En annan viktig aspekt som har lyfts fram är behovet av kontrakt som är längre än fyra år. Ett kommande upphandlingsprojekt bör ta hänsyn till detta och utreda det vidare.

Med anledning av omsättning, leverantörsstruktur samt avropsberättigades behovsbild och beteende rekommenderar projektgruppen att en upphandling med två anbudsområden genomförs inom området. Det har genomförts ett fåtal avrop i området för Samarbetslösningar och avropsberättigade har uttryckt att det finns en otydlighet i vilket ramavtal som ska användas samt ett behov av samlade leveranser. En renodling enligt nedan kan underlätta avrop för både avropsberättigade och leverantörer.

Kommunikationslösningar inom tele- och datakom

- Telefoni/Telekommunikationstjänster, tjänster (inkl. molntjänster) för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Exempelvis operatörstjänster, abonnemang, roaming-abbonnemang, service, drift- och förmedlingstjänster, anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier, växel, mobil anknytning i växel, automatisk telefonisttjänst, positioneringstjänster, säkerhet (såsom kryptering, brandväggstjänster etc.), trygghetslarm, abonnemang för IoT/M2M, EMM, MDM etc.
- Samarbetslösningar, tjänster (inkl. molntjänster) för samarbete och samverkan mellan avropsberättigads organisation och andra parter eller samverkan inom organisationen. Exempelvis kontaktcenter, Call Center, telefonisttjänster (med eller utan bemanning), digitala möten, UC, säkerhet etc.
- Infrastruktur för tele- och datakom med tjänster enligt nedan ingår om det avropas i kombination med någon tjänst inom Telefoni/telekommunikation eller Samarbetslösningar.

Infrastruktur för tele- och datakom

- Tjänster för infrastruktur för tele- och datakom. Exempelvis Internet, WAN, SD-WAN, Svartfiber, LAN, WLAN och inomhusnät, Fixed Wireless Access, Network Slicing, Edge Computing, IoT/M2M, domännamnshantering, positioneringstjänster, säkerhet (såsom överbelastningsskydd, krypterings- och brandväggstjänster) etc. Ramavtalsområdet omfattar accesser till samt länkar och nätverk inom och mellan noder, oavsett hur den bakomliggande tekniska lösningen ser ut för att realisera tjänsten.

14 Källförteckning

14.1 Enkätutskick och dialog med myndigheter

En enkät gick ut till 643 myndigheter, kommuner, regioner och andra avropsberättigade organisationer under perioden 3 september 2021 till och med den 17 september 2021. Enkäten besvarades av 243 respondenter varav cirka 40 procent myndigheter, cirka 45 procent kommuner och cirka 4 procent regioner. Även statliga och kommunala bolag och kommunförbund återfinns bland respondenterna.

Bastjänster har skickats för remiss på avropa.se samt till:

Arbetsförmedlingen	Regeringskansliet
Bolagsverket	Riksgälden
CSN	Sveriges Radio
ECDC	Riksbanken
Försäkringskassan	Polisen
FMV	SCB
Fortifikationsverket	Skatteverket
Jordbruksverket	Stockholms universitet
Kulturrådet	Transportstyrelsen
Linköpings universitet	Trafikverket
Luftfartsverket	Tullverket
Lantmäteriet	Uppsala universitet
Migrationsverket	

14.2 Enkätutskick och möten med leverantörer

A3 Företag AB
GlobalConnect AB
Tele2 Sverige AB
Telenor Sverige AB
Telia Sverige AB

Bastjänster har skickats för remiss på avropa.se samt till ramavtalsleverantörerna.

14.3 Referenslitteratur och andra källor

Svensk telekommarknad 2020, PTS, <https://statistik.pts.se/svensk-telekommarknad/>