

Avropsvägledning

Programvaror och molntjänster 2019

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Omfattning	3
2.1	Grundläggande användarstöd.....	3
2.2	Verksamhetsstöd.....	4
2.3	Infrastruktur	4
2.4	Säkerhetsprogramvara	4
2.5	Tillgångshantering	4
2.6	Underhållsavtal	4
2.7	Supportavtal	5
2.8	Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner.....	5
2.9	Installations-, konfigurations- och migreringstjänster	5
2.10	Anpassningstjänster	5
2.11	Projektledare	5
3	Avrop på Ramavtalet.....	6
3.1	Inför avrop.....	6
3.1.1	Kontrollera att din organisation är avropsberättigad	6
3.1.2	Behovsanalys	6
3.1.3	Request For Information – RFI	6
3.1.4	Personuppgifter.....	6
3.1.5	Informationssäkerhet och klassning.....	7
3.2	Genomföra avrop	7
3.2.1	Avropsanmälan.....	7
3.2.2	Utforma FKU.....	7
3.2.3	Utskick	11
3.2.4	Frågor & svar	11
3.2.5	Utvärdering och tilldelning.....	11
3.2.6	Avtalsspärr.....	11
3.2.7	Teckna kontrakt.....	12
4	Priser.....	12
4.1	Volymavtal.....	12

4.2	Pris – Produkter (programvaror)	12
4.2.1	Pris – volymavtalstillverkare.....	12
4.2.2	Pris – övriga tillverkare	12
4.3	Pris – Tjänster	12
4.4	Underhållsavtal	14
4.5	Supportavtal	14
5	Om något blir fel.....	14
5.1	Leveransförsening eller fel i leverans.....	14
5.2	Uppföljning.....	15

1 Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för avropsberättigade myndigheter i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet. Vid frågor kontakta Addas kundsupport) via e-post inkopscentralen@adda.se eller tel. 08-525 029 96.

Avropsstödet är inte tvingande utan ska ses som ett förslag. Avropande myndigheter är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU, 2016:1145). Avropsvägledningen är därför inte avtalsinnehåll, för exakta formuleringar se ramavtalet, förfrågningsunderlaget samt frågor och svar i Opic.

Syftet med ramavtalsupphandlingen är att tillgodose Upphandlande myndigheters (UM) behov av programvaror och molntjänster samt tillhörande tjänster. Med stöd av tecknade ramavtal kan din organisation anskaffa programvaror och programvaror som molntjänster med tillhörande tjänster genom ett avropsförfarande utan att separata upphandlingar genomförs i varje enskilt fall.

Ramavtalet har fyra leverantörer med god leveransförmåga. Ramavtalsleverantörerna är

1. Advania Sverige AB
2. Atea Sverige AB
3. Dustin AB
4. Insight Technology Solutions AB

I det fall ni inte gjort det kontrollera först att ni är avropsberättigad, du kan se det på ramavtalets hemsida. Känner du dig tillräckligt säker på avtalets omfattning och vill direkt börja utforma din avropsförfrågan kan du börja läsa [3. Avrop på ramavtalet](#).

2 Omfattning

Ramavtalet har ett brett utbud och omfattar programvaror och molntjänster samt tillhörande tjänster vilket beskrivs mer detaljerat nedan.

Ramavtalet omfattar programvaror inom fem programvaruområden. Programvaruområdena syftar till att beskriva inom vilka områden som programvaror kommer att avropas.

1. Grundläggande användarstöd
2. Verksamhetsstöd
3. Infrastruktur
4. Säkerhetsprogramvara
5. Tillgångshantering
6. Underhållsavtal
7. Supportavtal

Ramavtalsleverantörerna kan tillhandahålla programvaror inom samtliga programvaruområden.

2.1 Grundläggande användarstöd

Grundläggande användarstöd avser användarnära programvara för att skapa, redigera, dela och samarbeta med andra användare kring dokument, filer, bilder, video och layout. Inom området finns exempelvis programvara för:

Ordbehandling, kalkylark, presentation, e-post och annan elektronisk användarkommunikation, samarbetsverktyg, taligenkänning, röststyrning, projektplanering, layout, bild- och videoredigering, PDF-formatering, resursplanering, schemaläggning, skapa underlag för avgifter och utbetalningar, närvarohantering, betygshantering, ritningsverktyg och kartverktyg.

2.2 Verksamhetsstöd

Verksamhetsstöd avser programvaror som i första hand stödjer din organisations digitaliseringsarbete, till exempel strategisk planering, ledning och uppföljning, resursplanering, projekt- och riskhantering, medborgardialog/-interaktion, intranät, stödsystem och automatisering av ärendehandläggning, stöd för lärande, optimering av webb och digitala mötesplatser samt samarbetsverktyg med externa organisationer.

Inom området finns exempelvis programvara för: Beslutsstöd, ärendehantering, e-tjänsteplattformar, processautomatisering, lärplattformar (LMS), system för kunskapsbedömning, geografiska informationssystem (GIS), ruttplanering och stöd för användare med funktionsvariationer.

2.3 Infrastruktur

Infrastruktur avser programvara som ingår som grundläggande och kringliggande funktioner för att kunna producera och leverera it-tjänster.

Inom området finns exempelvis programvara för: Operativsystem, hantering och övervakning av servrar, klienter och nätverk, backup och katastrofåterställning av data på server och klienter, distribution och installation av program, emulering och fjärråtkomst, relations- och objekt databaser, katalogtjänster, tjänsteorienterad struktur (SOA), integration av data och tjänster, lastbalansering och hantering av hybridmiljöer.

2.4 Säkerhetsprogramvara

Säkerhetsprogramvara avser programvarulösningar som höjer IT-säkerheten på olika sätt.

Inom området finns exempelvis programvara för: Antispam, antivirus, intrångsdetektion, webbfiltrering, skydd mot överbelastningsattacker, säkerhetskopiering, anonymisering av data, programvarubaserade brandväggar, krypteringsprogramvara, identitetshantering samt behörighets- och åtkomstfunktioner.

2.5 Tillgångshantering

Tillgångshantering (Asset Management) avser programvarulösningar för att exempelvis hålla ordning på programvaru- och hårdvarutillgångar, underlätta uppföljning och efterlevnad av användarrättigheter eller ge underlag för att välja rätt licensform.

Inom området finns exempelvis programvara för: Inventering och identifiering av enheter, licensregister, avtalskataloger och licenshantering (Software Asset Management).

2.6 Underhållsavtal

Ramavtalsleverantören kan erbjuda er underhållsavtal för de programvaror där programvarutillverkaren tillhandahåller denna tjänst. Med underhåll avses kontinuerliga uppdateringar och uppgraderingar för den köpta programvaran. Det är respektive programvarutillverkares villkor för underhållsavtal som ska tillämpas.

Ramavtalsleverantören kan erbjuda bevakning av giltighetstid av underhållsavtal. Påminnelse ska skickas till er senast sex (6) månader innan underhållsavtal löper ut. Ange detta i din avropsförfrågan om det är viktigt för din organisation.

2.7 Supportavtal

Ramavtalsleverantörerna kan erbjuda er avtal för support på de programvaror där programvarutillverkaren eller annan part tillhandahåller denna tjänst via ramavtalsleverantören. Med support avses till exempel användarstöd, felanmälan, felavhjälpning och övriga frågor kopplade till programvaran.

Ramavtalsleverantörerna kan erbjuda bevakning av giltighetstid av supportavtal. Påminnelse ska skickas till er senast sex (6) månader innan supportavtalet löper ut. Ange detta i din avropsförfrågan om det är viktigt för din organisation.

2.8 Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner

Leverantörerna kan tillhandahålla tjänster för livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner. Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) avser programvara för licenshantering med tillhörande konsulttjänster gällande bl.a. nulägesanalys med inventering, rekommendationer, hantering, optimering av tillgångar och behov av programvarulicenser samt andra tillhörande konsulttjänster inkl. utbildning i offererad programvara för licenshantering.

Med stöd vid licensrevisioner avses stöd för att inventera licenser och avtal för att säkerställa vad din organisation har rätt att använda, stöd för att inventera it-miljö för att säkerställa vad ni faktiskt använder, stöd för att matcha och jämföra dessa uppgifter samt stöd i kontakt med upphovsrättsinnehavaren eller dess ombud.

Observera att konsulttjänsterna livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner omfattar specialister inom olika kompetensområden och med olika kompetensnivåer gällande licenshantering. Specialisterna kan exempelvis vara inriktade mot specifika tillverkare (t.ex. Microsoft, IBM, Adobe, osv.).

2.9 Installations-, konfigurations- och migreringstjänster

Leverantörerna kan tillhandahålla konsulttjänster för installation och konfiguration av programvaror samt migrering av data. Med installations- och konfigurationstjänster avses konsulttjänster som ska hjälpa er med installation och konfiguration av den köpta programvaran. Med migrering av data avses konsulttjänster som ska bistå er att praktiskt flytta data till, från eller mellan molntjänster samt lokalt installerad programvara. I konsulttjänsten ingår även utbildning av utförda tjänster.

2.10 Anpassningstjänster

Leverantörerna kan tillhandahålla konsulttjänster för anpassning av programvaror. Med anpassningstjänster avses konsulttjänster för anpassning av den köpta programvaran utifrån era behov samt utbildning rörande utförda konfigurationer.

2.11 Projektledare

Leverantörerna kan tillhandahålla konsulttjänster för projektledning vid installation, konfiguration anpassning, uppgradering och avveckling av programvara samt migrering av data. Med

projektledning avses konsulttjänster för att leda och ansvara för ett i tid och omfattning avgränsat uppdrag relaterat till köpt programvara.

3 Avrop på Ramavtalet

3.1 Inför avrop

3.1.1 Kontrollera att din organisation är avropsberättigad

I det fall du inte gjort det kontrollera först att din organisation är avropsberättigad. Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av Bilaga 01 - Avropsberättigade parter.pdf. Du kan även söka på ramavtalets hemsida.

3.1.2 Behovsanalys

Innan en avropsförfrågan skickas till ramavtalsleverantörerna bör en analys göras av vilka behov som finns. Syftet med behovsanalysen är att ni ska få kännedom om sitt nuläge och önskat läge. Denna kunskap underlättar kravställningen i avropsförfrågan. Det är viktigt att den funktion, produkt eller tjänst som efterfrågas specificeras så noggrant som möjligt för att underlätta för leverantörerna att lämna anbud.

Behovsanalysen syftar bl.a. till att besvara följande frågor:

- Vilket är behovet idag och framåt?
- Vilka är de nuvarande volymerna idag och hur kommer det se ut framåt?
- Vad är kostnaden för produkterna och tjänsterna idag?
- Hur stor är budgeten för produkterna och tjänsterna framöver?
- Vilka är våra befintliga licens-/underhållsavtal och vilka löptider har de?

I syfte att bättre förstå marknaden och leverantörernas utbud kan en s.k. RFI (Request For Information) genomföras.

3.1.3 Request For Information – RFI

En RFI kan vara enkelt utformad och t.ex. innehålla frågor om vilka programvaror inom ett specifikt område eller utifrån en specifik kravbild som ramavtalets leverantörer kan leverera. Efter en genomförd RFI finns ingen förpliktelse att gå vidare med ett avrop.

En RFI bör innehålla:

- En kortfattad beskrivning av bakgrund
- Ett begränsat antal specifika frågor
- Ett sista svarsdatum

RFI skickas till alla leverantörer på ramavtalet. Till stöd för det finns en sändlista på ramavtalets webbsida.

3.1.4 Personuppgifter

Om personuppgifter ska hanteras i t.ex. en molntjänst ska din organisation teckna s.k.

Personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal). Dataskyddsförordningen (även kallad GDPR) har skärpt kraven på personuppgiftsbehandling vilket även tydliggjorts i domar i EU-domstolen som innebär att den som är personuppgiftsansvarig har ett långtgående ansvar för att behandlingen sker korrekt, säkert och med laglig grund.

För mer information om Dataskyddsförordningen, se i första hand [Integritetsskyddsmyndighetens \(tidigare Datainspektionen\) information om Dataskyddsförordningen](#).

Med fördel kan [SKRs stödmaterial](#) användas, bl.a. [mall för PUB-avtal](#). Det kan förekomma att en molntjänstleverantör har egna PUB-avtal att utgå ifrån. Om inte mallen används kan SKRs checklista för PUB-avtal användas.

3.1.5 Informationssäkerhet och klassning

Mycket av verksamheten som bedrivs inom din organisation är beroende av den information som finns och som ni får inom ramen för verksamheten. Informationssäkerhet är viktigt för att säkerställa att din organisations information inte kommer på avvägar (*konfidentialitet*), förvanskas (*riktighet*) eller inte kan nås när ni behöver den (*tillgänglighet*). Programvaror och molntjänster brukar alltid hantera information av något slag och det är därför viktigt att veta vilken typ – eller klass – av information som kommer finnas i programvaran. Det är avgörande för vilken typ av kravställning som kan bli aktuell.

Som stöd för informationsklassning kan SKRs verktyg [KLASSA](#) användas. Titta gärna också på [SKRs vägledningar för molntjänster](#) och [MSBs vägledningar](#).

Behöver ni kvalificerat stöd i informationsklassning, använd gärna ramavtalet [IT-konsulttjänster 2021](#).

Om den information som hanteras i avropsförfrågan eller kontraktets genomförande faller under Säkerhetsskyddslagen ska ramavtalet inte användas då det inte är anpassat efter s.k. säkerhetsskyddad upphandling. Se i första hand [SÄPOs vägledning om Säkerhetsskyddad upphandling](#).

3.2 Genomföra avrop

Att göra ett avrop innebär i korthet att du skickar ut en skriftlig avropsförfrågan till samtliga Ramavtalsleverantörer som har ramavtal för att lämna avropssvar. Detta görs för att avgöra vilken Ramavtalsleverantör som kan erbjuda det för din organisation bästa avropssvaret utifrån de villkor och utvärderingskriterier som angetts i avropsförfrågan.

3.2.1 Avropsanmälan

Innan avropsförfrågan görs måste en avropsanmälan göras på Mina sidor på Addas hemsida. Saknar du inloggning till Mina sidor, kontakta Kundsupport.

3.2.2 Utforma FKU

Som stöd för avropsförfrågan så kan du använda Mall för avropsförfrågan som finns på ramavtalssidan under fliken "Stöddokument".

Du preciserar ditt avrop och anger utifrån din organisations behov vilka utvärderingskriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontrakt.

I avropet kan villkoren i ramavtalet preciseras och kompletteras för att passa din organisations behov. Det är inte möjligt att frångå obligatoriska krav i ramavtalet eller ställa nya obligatoriska krav på leverantören. Exempelvis är det inte möjligt att ställa obligatoriska krav på en viss typ av certifiering eller partnerstatus hos en programvarutillverkare. Det är dock möjligt att utvärdera detta i en mervärdesmodell.

Avrop kan se olika ut, det kan handla om en enstaka affär som genomförs, det kan även vara avrop som resulterar i ett kontrakt med succesiva leveranser som löper över tid.

Notera att LOU enbart tillåter namngivna produkter i särskilda fall. Oftast avgörs vilken produkt som leverantörerna lämnar i sitt anbud utifrån en kravspecifikation där du anger vilka krav ni har på produkten. Om namngivna produkter anges, försök i så fall vara så specifik som möjligt för att underlätta för leverantören. Det kan innebära att skriva ut benämning och artikelnummer (kallas ofta SKU-nummer) och specificera på vilken typ av licensavtal som avropet är tänkt att göras på. T.ex. ”Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard , art.nr. MW0196814”.

Om din organisation har haft kontakt med en tillverkare under RFI/förstudie och det kan vara av vikt för leverantören att få samma kontakt så kan kontaktuppgifter till tillverkaren skrivas med i avropsförfrågan. Det kan t.ex. gälla om man efter diskussion med programvarutillverkaren synkroniserat löptider för underhåll, erhållit särskild prissättning eller liknande.

I avropsmallen finns möjlighet att ge tillstånd för leverantörerna att ta del av den licens och avtalsinformation som kan behövas för att kunna lämna avropssvar. Det är ofta en förutsättning för prissättningen att leverantören får ta del av denna information.

3.2.2.1 Rätt till resultat

Om din organisation skulle avropa konsulttjänster inom t.ex. anpassning kan det vara viktigt att reglera vem som har rätten till resultatet av arbetet. Ramavtalet ger tre möjligheter att välja mellan.

- Din organisation får en vederlagsfri, exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt till uppdragsresultatet. Din organisation har rätt att kopiera, ändra, korrigera och vidareutveckla uppdragsresultatet som ni själva önskar. Ni har också rätt att anlita en annan uppdragstagare än leverantören för att använda uppdragsresultatet på det här sättet. Varken ni eller leverantören har emellertid rätt att överlåta uppdragsresultatet utan motpartens medgivande.

Det här alternativet är relativt balanserat och bör passa i många situationer. Anges inget annat gäller detta alternativ.

- Din organisation får full och oinskränkt ägande- och nyttjanderätt till uppdragsresultatet. Detta inkluderar upphovsrätt och andra immateriella rättigheter. Leverantören ska göra förbehåll för er äganderätt i sina underleverantörsavtal. Leverantören får inte nyttja uppdragsresultatet utan ert medgivande.

Det här alternativet ger er både ägande- och nyttjanderätt.

- Din organisation får en vederlagsfri, icke exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt till uppdragsresultatet. Din organisation har rätt att ändra och korrigera uppdragsresultatet som ni själva önskar. Men får inte överlåta uppdragsresultatet utan leverantörens medgivande. Leverantören får inte publicera eller på annat sätt nyttja utredningsmaterial eller uppdragsresultat som tillhör er utan ert medgivande.

Det här alternativet ger din organisation nyttjanderätt med vissa begränsningar.

3.2.2.2 Utvärderingsgrunder

Du kan välja hur avropsförfrågan ska utvärderas utifrån tre olika utvärderingsgrunder.

1. *Bästa förhållande mellan pris och kvalitet*

Du kan välja utvärderingsgrunden ”bästa förhållandet mellan pris och kvalitet” och ta hänsyn till de tilldelningskriterier som bedöms ge anbudet mervärde. Se längre ner i texten för exempel på kriterier

2. *Kostnad*

Du kan bedöma anbudet utifrån kostnadseffektivitet, såsom en analys av kostnaderna under livscykeln för varan eller tjänsten. Kostnad innebär i sammanhanget lägsta kostnad och räknas fram som en analys av kostnadseffektivitet. Om ett anbud utvärderas på kostnad kan exempelvis anskaffningspriset få en viss vikt i förhållande till andra kostnader under användningen av varan eller tjänsten.

Livscykelkostnader är också en form av kostnadskriterier som kopplas till samtliga skeden av upphandlingsobjektets livscykel. Det finns ingen skyldighet att räkna på livscykelkostnader, utan är ett alternativ för att bedöma kostnadseffektivitet. Även om kostnadskriterier innebär lägst kostnad för att räkna fram kostnadseffektivitet, är det en form av tilldelningskriterier för att utvärdera bästa förhållandet mellan pris och kvalitet.

3. *Pris*

Du kan utvärdera enbart på lägsta pris. Det är viktigt att ange vilka volymer eller mängder som anbudet ska beräknas på, eller hur dessa ska viktas vid utvärderingen.

Priset kan räknas och viktas genom olika sammanställningar och genom så kallade priskorgar.

Till exempel kan pris anges som: fast pris, påslag på inköpspriser, prenumerationspriser, pris per timma, totalt för hela uppdraget eller takpris.

3.2.2.3 *Utvärderingskriterier*

För utvärderingen av anbud kan ett antal olika utvärderingskriterier användas. Det måste framgå av avropsförfrågan vilka dessa är och hur utvärderingen kommer gå till. Nedan följer exempel på vilka utvärderingskriterier som kan användas:

Kriterium	Exempel
Pris	Fast pris, påslag på inköpspriser, prenumerationspriser, pris per timma, takpris eller en kombination av dessa
Kvalitet	Metoder och resurser för licenshantering, kvalitetsarbete
Funktion	Uppfyllnad av vissa funktioner, integration, kompatibilitet, webbshops användarvänlighet, anslutningsform för e-handel
Kompetens	Kompetensnivå på konsulter, kunskap om specifika programvaruområden
Erfarenhet	Branscherfarenhet på ansvarig kontaktperson hos leverantören
Kundnöjdhet	Kundreferenser
Miljöpåverkan	PUE-tal för molntjänsters datahallar, energislag
Leveranstid	Tid på genomförande, tillgänglighet för konsult

Du har möjlighet att i avropsförfrågan begära att uppfyllandet av kriterierna bevisas genom exempelvis anbudspresentationer, intervjuer, referenstagning eller tillgång till testkonto för webbshop.

Det kan även vara en fördel att i förväg beskriva hur tilldelning kommer ske om bästa anbud delas av två ramavtalsleverantörer på samma utvärderingsresultat. Det kan exempelvis ske genom att vid lika resultat i övrigt tilldela den leverantör som haft högst poäng inom ett utpekat utvärderingskriterium. Lottning kan också förekomma.

3.2.2.4 Valutahantering

I vissa fall kan valutor påverka priset på programvara. Det kan därför finnas anledning att hantera valutarisker vid avrop då ramavtalsleverantören själv blir fakturerad i annan valuta än SEK. Det gäller framförallt när pris lämnas i absoluta tal istället för procentuella påslag på inköpspriser. Valutarisken kommer alltid att finnas i den här typen av affärer, frågan blir vem som tar risken och hur den hanteras.

1. Ramavtalsleverantören tar hela risken

Du kan välja att låta ramavtalsleverantören ta valutarisken själv genom att enbart begära priser i SEK utan möjlighet till valutajustering. Ramavtalsleverantören kommer då sannolikt behöva lämna ett högre pris för att säkra sin egen valutarisk.

2. Din organisation tar hela risken

Du kan välja att låta din egen organisation ta valutarisken genom att begära priser i samma valuta som leverantören blir fakturerad i. Beroende på hur valutan utvecklas så kan det slutgiltiga priset bli högre eller lägre. Ett alternativ till att ta in priser i annan valuta är att låta leverantören lämna pris genom ett procentuellt påslag på sina dagspriser. Det finns risk även med detta då leverantörernas dagspriser kan skilja något.

3. Delad risk

Du kan låta leverantören justera sina priser om valutorna förändrats vid en viss nivå vid tiden för beställning. Det är då viktigt att ange vilka valutor som ligger till grund, vilken kurs du kommer använda och vid vilken nivå som justering får ske.

3.2.2.5 Utkast till kontrakt

Bifoga ett utkast till kontrakt i förfrågan. Utkastet bör så långt det är möjligt spegla det du tänker avropa. Ingår konsulttjänster i avropet så bör dessa med fördel vara specificerade i kontraktet avseende innehåll, pris och leveranstidpunkt. I vissa fall kan ett s.k. leveransgodkännande behöva vara reglerat i kontraktet. Detta är vanligt vid anpassningstjänster och innebär att ni ska godkänna att leverantören har levererat enligt kontraktet.

Utkastet till kontrakt kompletteras med den anbudsgivare som vinner anbudet men får inte förändras väsentligt jämfört med det som du skickat ut i avropsförfrågan. Till utkastet kan det vara aktuellt att bifoga personuppgiftsbiträdesavtal, prisbilaga och annat som är viktigt för avropet.

Det finns ingen direkt begränsning för hur långt kontrakt du kan teckna under ramavtalet så länge det är tidssatt (det går inte att skriva kontrakt som gäller tills vidare). När man bestämmer längden på kontraktet så behöver man utgå från behovet och vanligtvis kan det vara en fördel att inte ha längre kontrakt än 3-4 år. För längre kontrakt än så finns risken att era behov, marknaden eller produkten förändras så mycket att kontraktet eller innehållet blir inaktuellt.

3.2.2.6 Svarstid

Du måste ange i avropsförfrågan när leverantörerna senast måste lämna sitt anbud. Leverantörerna behöver tid på sig för att kunna lämna avropssvar. Ju mer komplicerat avropet är, eller om det saknas information i avropsförfrågan, desto längre tid tar det. Väldigt enkla avropsförfrågningar behöver sällan mer än en veckas svarstid. Mer komplexa avropsförfrågningar kräver längre tid. Exempel på

mer komplexa avrop kan vara sådana som innehåller mycket specialiserade konsulttjänster, omfattar många tillverkare eller smala produkter som leverantören inte har i sitt ordinarie sortiment. Sådana avropsförfrågningar behöver leverantörerna optimalt tre-fyra veckor på sig för att kunna ta fram anbudssvar.

Vissa perioder kan även vara mer ansträngda för ramavtalsleverantörerna och därför kräva lite mer tid för att de ska hinna med. De brukar vanligtvis inträffa i december och april-maj. Skulle du ge dem lite tid kan det fortfarande gå bra men risken blir att inte alla (eller t.o.m. inte någon) hinner lämna anbud.

3.2.2.7 Giltighetstid

Krav på anbudens giltighetstid ska anges i avropsförfrågan. När det gäller hur länge anbudet ska vara giltigt så brukar denna tid ta sikte på tiden du behöver för att utvärdera anbudet, fatta tilldelningsbeslut och skriva kontrakt. Tänk på att leverantörerna kan ha svårt att garantera vissa priser under lång tid då en del priser är beroende av valutasvängningar och prisförändringar från programvarutillverkarna. Det gäller framförallt när pris lämnas i absoluta tal istället för procentuella påslag på inköpspriser. Särskilt viktigt är det då det handlar om tidsbegränsade erbjudanden från tillverkare (t.ex. då en produkts underhåll ska förnyas inom en viss tid för att erhålla ett lägre pris). Ibland vill man även lämna utrymme för att priset ska vara giltigt även efter en överprövning men i praktiken kan krav på så långa giltighetstider innebära att leverantörerna inte lämnar anbud.

3.2.3 Utskick

Avropsförfrågan skickas till samtliga antagna Ramavtalsleverantörer. Till stöd för detta finns en Sändlista i separat fil. Avropsförfrågan skickas även till Addas i informationssyfte.

3.2.4 Frågor & svar

Då frågor och förtydliganden kan behöva hanteras för att leverantörerna ska kunna lämna avropssvar måste du ange hur frågor ska hanteras i sin avropsförfrågan (t.ex. genom att ange en e-post-adress för frågor eller via elektroniskt upphandlingsverktyg). Av likabehandlingsskäl ska svar på frågor som ställts skickas till alla ramavtalsleverantörer.

3.2.5 Utvärdering och tilldelning

Ramavtalsleverantören svarar inom angiven tid med anbud på det sätt som du angett i avropsförfrågan. Avropssvar inkomna efter angiven tidsfrist beaktas inte. Avropssvaren ska vara skriftliga och innehållet i dem omfattas av absolut sekretess fram till det att beslut fattats om val av leverantör.

Om leverantören väljer att inte lämna anbud måste leverantören meddela detta senast samma dag som anbud ska lämnas. Skulle leverantören låta bli att meddela att man inte kommer lämna anbud och detta upprepas vid mer än ett tillfälle får du undanta leverantören från att delta i de kommande två avropen från ramavtalet. Adda uppskattar även om du i så fall meddelar oss om detta. Anbudet från Ramavtalsleverantören öppnas först efter tidsfristen för inlämnandet har gått ut. Du utvärderar de inkomna anbudet utifrån de i avropet beskrivna utvärderingskriterierna.

När tilldelningsbeslutet är fattat ska du meddela de leverantörer som lämnat avropssvar med motiv till beslutet.

3.2.6 Avtalsspärr

Du kan välja att tillämpa s.k. frivillig avtalsspärr vid den förnyade konkurrensutsättningen. Innebörden av den frivilliga avtalsspärren är att ni inte tecknar kontrakt förrän efter 10 kalenderdagar efter fattat tilldelningsbeslut. Tilldelningsbeslutet kan under de 10 dagarna

överprövas. Avtalsspärrens första dag är dagen efter att tilldelningsbeslutet meddelats och sista dag får inte vara helgdag/röd dag – då blir sista dag nästföljande vardag. Om ingen överprövning inkommer till Förvaltningsrätten tecknas kontrakt därefter. Blir tilldelningsbeslutet överprövat följer det den vanliga rättsliga processen för det. Om ni tillämpar den frivilliga avtalsspärren kan kontraktets giltighet inte överprövas efter de 10 dagarna. I de fall ni väljer att inte tillämpa frivillig avtalsspärr kan kontraktets giltighet överprövas i sex månader.

3.2.7 Teckna kontrakt

Utkastet till kontrakt som du skickat med i avropsförfrågan kompletteras och skrivs under av din organisation och leverantören. Därefter är avropet avslutat och du har förhoppningsvis ett kontrakt som ger din organisation en leverans som ni är nöjda med.

Det kan vara av vikt att följa upp att kontraktet och era ställda krav uppfylls av leverantören. Ramavtalet ger utrymme för er att begära uppgifter från leverantören så att ni kan se att t.ex. överenskomna priser följs.

4 Priser

4.1 Volymavtal

Adda Inköpscentral sluter volymavtal med programvarutillverkare som reglerar vissa priser och särskilda villkor. För närvarande är volymavtal tecknade med IBM. Dessa priser och villkor kommer er till del när ni använder ramavtalet.

4.2 Pris – Produkter (programvaror)

4.2.1 Pris – volymavtalstillverkare

Ramavtalsleverantörerna begränsat sina maximala påslag på programvaror och molntjänster från IBM och Microsoft till 2,5%. I en förnyad konkurrensutsättning kan dessa påslag bli lägre än så men aldrig högre.

Dessa påslag får inte på något vis eller något tillfälle överskridas men vid en FKU kan lägre påslag offereras. Det finns ingen begränsning i hur låga påslag som kan offereras och det kan även förekomma negativa påslag/avdrag (dvs. att ramavtalsleverantören säljer tillverkarens produkter till ett lägre pris än vad leverantören får betala tillverkaren).

4.2.2 Pris – övriga tillverkare

För produkter från tillverkare som inte omfattas av volymavtalen gäller fri prissättning vid FKU. Det finns ingen begränsning, uppåt eller nedåt, för vilka priser och påslag som får lämnas.

4.3 Pris – Tjänster

Priset på tillhörande konsulttjänster är reglerade genom takpris på olika kompetensnivåer. Takpriserna justeras årligen och gäller från och med nästkommande månadskifte. Takpriset får inte på något vis eller något tillfälle överskridas men vid en FKU kan lägre timpriser offereras. Priset definieras sedan i det kontrakt som upprättas mellan leverantören och er. När takpriserna indexregleras i ramavtalet innebär det inte att priser fastlagda i kontrakt också justeras om det inte framgår av kontraktet.

Kompetensnivåer beskriver vilken kunskap, erfarenhet och självständighet som konsulten förväntas besitta samt vilket behov eller vilken förmåga konsulten har av arbetsledning. Överväg därför vilken kompetensnivå som är aktuell för ert uppdrag och var tydlig med det i underlaget.

Nivå 1	
Kunskap	Mindre än ett (1) års genomförd utbildning inom aktuellt område
Erfarenhet	kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult
Ledning	Kräver arbetsledning
Självständighet	Kan självständigt utföra enklare uppgifter
Nivå 2	
Kunskap	Har utbildning inom området, viss svårighetsgrad
Erfarenhet	Ett (1) till tre (3) år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag
Ledning	Kräver arbetsledning
Självständighet	Kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter
Nivå 3	
Kunskap	Hög kompetens inom området
Erfarenhet	Fyra (4) till åtta (8) år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst två (2) år.
Ledning	Tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp
Självständighet	Kan arbeta självständigt
Nivå 4	
Kunskap	Hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området
Erfarenhet	Har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter nio (9) till tolv (12) år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst två (2) år.
Ledning	Tar huvudansvar för ledning av större grupp
Självständighet	Mycket stor
Nivå 5	
Kunskap	Kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert på marknaden
Erfarenhet	Som nivå 4 men har befunnit sig på nivå 4 under minst tre (3) år
Ledning	Har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning
Självständighet	Mycket stor

För konsulttjänster gäller att priset innefattar administrativa kostnader, sedvanliga produkter, utrustning och förbrukningsartiklar som behövs för uppdragets genomförande, eventuella resekostnader, logi, restid till och från er samt traktamente. Priset baseras på att arbetet utförs på vardagar klockan 07:00-19:00. Arbeta på annan tid får utföras endast på begäran av er.

För arbete mellan klockan 06.00 och 07.00 samt mellan klockan 19.00 och 21.00 på vardagar multipliceras kontrakterat timpris med 1,5. För övrigt övertidsarbete på vardagar mellan klockan 21.00-06.00 och helgdagar multipliceras kontrakterat timpris med 2,0.

Takpriser fr.o.m. 2024-01-01	Advania	Atea	Dustin	Insight
Livcykelhantering av programvarutillgångar och stöd vid licensrevisioner				
Pris per timme kompetensnivå 1	573	265	934	756
Pris per timme kompetensnivå 2	638	294	1037	840
Pris per timme kompetensnivå 3	708	327	1153	933
Pris per timme kompetensnivå 4	988	467	1647	1263

Pris per timme kompetensnivå 5	1422	933	1866	1592
Installations-, konfigurations- och migreringstjänster samt anpassningstjänster				
Pris per timme kompetensnivå 1	480	265	703	934
Pris per timme kompetensnivå 2	534	294	781	1037
Pris per timme kompetensnivå 3	593	327	867	1153
Pris per timme kompetensnivå 4	818	467	1202	1263
Pris per timme kompetensnivå 5	1532	933	1592	1592
Projektledare				
Pris per timme kompetensnivå 1	480	265	707	934
Pris per timme kompetensnivå 2	534	294	786	1037
Pris per timme kompetensnivå 3	593	327	873	1153
Pris per timme kompetensnivå 4	818	467	1153	1263
Pris per timme kompetensnivå 5	1532	933	1592	1592

Om du genomfört en förnyad konkurrensutsättning utan att det inkommit några anbud har du möjlighet att genomföra en förnyad konkurrensutsättning utan takpris avseende samma konsulttjänster.

4.4 Underhållsavtal

Underhållsavtal brukar generellt innebära rätt till nya programvaruversioner när dessa lanseras av programvarutillverkaren. För underhållsavtal från IBM och Microsoft är leverantörerna bundna av samma takpåslag (2,5%) på underhållet som man är på programvaran, se [Pris- volymavtalstillverkare](#).

Priser för underhållsavtal från övriga programvarutillverkare lämnas vid en förnyad konkurrensutsättning enligt UM:s instruktion. Det finns ingen begränsning, uppåt eller nedåt, för priset för underhållsavtal från övriga programvarutillverkare.

4.5 Supportavtal

Supportavtal brukar innebära ett särskilt åtagande för användarstöd, felanmälan, felavhjälpning och övriga frågor kopplade till programvaran.

Priser för supportavtal lämnas vid en förnyad konkurrensutsättning. Det finns ingen begränsning, uppåt eller nedåt, för priset för underhållsavtal från övriga programvarutillverkare.

5 Om något blir fel

Med en noggrant utformad avropsförfrågan och ett tydligt kontrakt brukar de flesta problem kunna undvikas. Skulle problem uppstå är du välkommen att kontakta Adda för att försöka hitta bästa väg framåt.

5.1 Leveransförsening eller fel i leverans

Leverantören ska leverera programvaror inom den tid som står angivet i kontraktet. Vid leveransförsening som beror på ramavtalsleverantören eller något förhållande på dennes sida, har ni rätt att erhålla vite.

Felaktiga levererade produkter ska kunna returneras utan kostnad för er, viten kan också bli aktuellt. Med felaktig leverans avses leverans som inte överensstämmer med kontraktet inklusive kravställning i er förnyade konkurrensutsättning.

Du kan läsa mer om viten i dokumentet Allmänna villkor.

5.2 Uppföljning

Ramavtalet ger din organisation möjlighet att följa upp ert kontrakt så att leverantören följer det ni avtalet om, t.ex. priser. Inköpscentralen arbetar ambitiöst och strukturerat kring uppföljning och revision av ramavtalet. Vi har samtidigt begränsade möjligheter att göra uppföljningar på enskilda kontrakt då vi inte är kontraktspart.