

AVROPSVÄGLEDNING

Programvaror och molntjänster 2023

Innehåll

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Inledning..... | 3 |
| 2 | Ramavtalets omfattning..... | 3 |
| 2.1 | Programvaror..... | 3 |
| 2.2 | Tillhörande konsulttjänster..... | 8 |
| 3 | Avrop på ramavtalet..... | 9 |
| 3.1 | Inför avrop..... | 9 |
| 3.2 | Genomföra avrop..... | 11 |
| 4 | Priser..... | 16 |
| 4.1 | Volymavtal..... | 16 |
| 4.2 | Programvaror..... | 17 |
| 4.3 | Underhållsavtal..... | 17 |
| 4.4 | Supportavtal..... | 17 |
| 4.5 | Tillhörande konsulttjänster..... | 17 |
| 5 | Underleverantörer..... | 18 |
| 6 | Arbetsätt..... | 19 |
| 7 | Övriga krav och villkor..... | 19 |
| 8 | Om något blir fel..... | 19 |
| 8.1 | Leveransförsening eller fel i leverans..... | 19 |
| 8.2 | Uppföljning..... | 20 |
| 9 | Bilageförteckning för avropsstöd..... | 20 |

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, upphandlingsdokument samt frågor och svar i Opic.

Syftet med ramavtalsupphandlingen är att tillgodose de avropsberättigade myndigheternas behov av programvaror och molntjänster samt tillhörande tjänster. Med stöd av ramavtalet kan din organisation anskaffa programvaror och molntjänster med tillhörande tjänster genom ett avropsförfarande utan att separata upphandlingar genomförs i varje enskilt fall.

Ramavtalet har sex leverantörer med god leveransförmåga. Leverantörerna är:

1. Advania Sverige AB
2. Atea Sverige AB
3. Chas Visual Management AB
4. Crayon AB
5. Dustin AB
6. Insight Technology Solutions AB

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

2 Ramavtalets omfattning

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

2.1 Programvaror

Ramavtalet omfattar programvaror inom sju programvaruområden. Leverantörerna kan tillhandahålla programvaror inom samtliga programvaruområden. Programvaruområdena syftar till att beskriva inom vilka områden som programvaror kommer att avropas.

1. Användarnära produktivitet och samarbete
2. Verksamhetsnära stöd och utveckling
3. Stöd för användar-/kund-/brukardialog och interaktion
4. Artificiell intelligens och maskininlärning
5. IT-infrastruktur och hantering
6. Säkerhet
7. Utveckling och test

Programvaruområden med exempel på programvaror och molntjänster som ingår finns även i en separat Excelfil. Utöver programvaruområdena omfattar ramavtalet även underhåll- och supportavtal inom samtliga programvaruområden.

2.1.1 Programvaruområden

2.1.1.1 *Användarnära produktivitet och samarbete*

Användarnära produktivitet och samarbete avser programvara för att skapa, redigera, dela och samarbeta med andra användare kring dokument, filer, bilder, video och layout.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Generering, redigering och hantering av dokument
- Generering, redigering och hantering av kalkylark
- Presentationsprogramvara
- E-postverktyg
- Samarbetsverktyg och -plattformar
- Mindmapping
- Möteshantering
- Webinar
- Redigering av bild och video
- Grafisk design
- Webdesign
- Programvara för CAD/CAM
- Filkonvertering
- Stöd för PDF-hantering
- Projektplanering, -hantering
- Stöd för användare med funktionsvariationer
- Anteckningsstöd
- Plagiatkontroll

2.1.1.2 *Verksamhetsnära stöd och utveckling*

Verksamhetsnära stöd och utveckling avser programvaror som stödjer era kärnverksamheter och dess utveckling.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Beslutsstödssystem
- Statistisk och kvalitativ analys
- Datavisualisering
- Omvärldsanalys (Business Intelligence - BI)
- Ärendehantering
- Riskanalys och -hantering
- Verksamhetsmässig kontinuitetsplanering
- Projektportföljsverktyg
- Kanban
- Ruttplanering
- Inköps- och upphandlingssystem
- Livscykelhantering av kontrakt (CLM)
- Hållbarhetsuppföljning och rapportering
- Kvalitetshanteringsystem
- Visselblåssystem
- Lärandeplattformar (LMS)
- e-Learning
- Plattformar för microlärande

- Robotiserad processautomation (RPA)
- Kartverktyg och geografiska informationssystem (GIS)
- Stadsplanering och utformning
- Facility Management
- Byggnadsinformation och hantering (BIM)
- Tillgångshantering
- Hantering av fordonsflotta
- Schemaläggning
- Tid- och närvarorapportering
- Betygshantering
- Kunskapsbedömning
- Skolplattformar
- Läkemedelshantering

2.1.1.3 Stöd för användar-/kund-/brukardialog och interaktion

Stöd för användar-/kund-/brukardialog och interaktion avser programvaror som stöder er kontakt och interaktion med användare, kunder och brukare.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- e-tjänstplattformar
- Kundportaler
- Verktøy för kundsupport och kontaktcenter
- Kundrelation (CRM)
- Undersökningsverktyg
- Användarundersökning
- Analysverktyg för web
- Textanalys
- Marknadsföringsplattformar
- e-signering
- Mediamonitorering
- QR-kodsgenerering
- Grupp och massutskick av S

2.1.1.4 Artificiell intelligens och maskininlärning

Artificiell intelligens (AI) refererar till programvara som utformas för att efterlikna och utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens. Maskininlärning är en delmängd av AI som fokuserar på att ge datorer möjligheten att lära sig från data.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Språkmodeller (Large Language Models)
- Naturlig språkgenerering (NLG)
- Naturlig språkförståelse (NLU)
- Naturlig språkhantering (NLP)
- Virtuella assistenter
- Bildigenkänning
- Röstigenkänning
- Generativ AI
- Automatiserade chat (chatbot)
- Omvandling från text till tal
- Omvandling från tal till text
- Maskininlärning

2.1.1.5 IT-infrastruktur och hantering

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

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Operativsystem
- Katalogtjänster
- Applikationsserver
- Integrationsverktyg
- Lagringshantering
- Databaser
- Lastbalansering
- Hantering av masterdata
- Dataklassificeringsverktyg
- Migreringsverktyg
- System för elektronisk datautbyte (EDI)
- Emulering
- Virtualiseringsverktyg
- Fjärrskrivbord (RDS)
- Skrivbordsvirtualisering (VDI)
- Datareplikering
- Driftövervakning
- Verktøy for servicehantering inom it (ITSM)
- Hantering av hybrida miljöer
- Kostnadshantering av molntjänster
- Övervakningsverktyg
- Backup och återställning av data
- Utformning och hantering av webplatser
- Webbacceleratorer
- Verktøy for elektronisk identitet och verifiering
- Stödsystem för identifiering av personuppgifter
- Stödsystem för regelefterlevnad
- Verktøy for pseudonymisering och aidentifiering av data
- Verktøy for dataöverskrivning och datadestruktion
- Verktøy for hårddiskrensning
- Hantering av mobila klienter
- Utskriftshantering
- Licenshanteringsverktyg
- Verktøy for geografisk funktionsbegränsning (geofencing)

2.1.1.6 Säkerhet

Säkerhet avser programvarulösningar som höjer IT- och cybersäkerheten på olika sätt.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Antivirus
- Antispam
- Lösenordshanterare
- Patchhantering
- Slutpunktssäkerhet (Endpoint protection)
- Intrångsdetektion
- Krypteringsprogramvara
- Livscykelhantering av certifikat
- Programvarubaserade brandväggar
- Segmentering
- Säkerhetshantering av mobila plattformar
- Övervakning av nätverk, server och klienter
- Pentetrationstest
- Webbfiltrering

- Livscykelhantering av krypteringsnycklar
- Identitetshantering
- Behörighets- och åtkomsthantering
- Användarautentisering
- Skydd mot överbelastningsattacker (DdoS)
- Säkerhetsinformation och händelsehantering (SIEM)
- Incidenthantering
- Logganalys

2.1.1.7 Utveckling och test

Utveckling och test avser programvaror som stödjer utveckling, konfiguration och testning av nya programvarulösningar.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Utvecklingsverktyg för applikation, plattformar och system
- Testverktyg och testautomatisering
- Plattformar för applikationsprogrameringsgränssnitt (API)
- Analysverktyg för programvaruutveckling
- Konfigureringsverktyg
- Källkodshantering
- Arkitekturverktyg

2.1.2 Underhållsavtal

Leverantörerna 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 programvarutillverkarens villkor för underhållsavtal som ska tillämpas.

Det kan vara av värde att få en påminnelse av leverantören innan underhållsavtalet löper ut. Ange detta i din avropförfrågan om det är viktigt för din organisation och i vilken form ni vill ha påminnelsen.

2.1.3 Supportavtal

Leverantörerna kan erbjuda er avtal för support på de programvaror där programvarutillverkaren eller annan part tillhandahåller denna tjänst via leverantören. Med support avses till exempel användarstöd, felanmälan, felavhjälpling och övriga frågor kopplade till programvaran. Om support ska tillhandahållas av en programvarutillverkare, ska programvarutillverkarens villkor för supportavtal tillämpas.

Det kan vara av värde att få en påminnelse av leverantören innan supportavtalet löper ut. Ange detta i din avropförfrågan om det är viktigt för din organisation och i vilken form ni vill ha påminnelsen.

2.2 Tillhörande konsulttjänster

Ramavtalet omfattar konsulttjänster inom en rad områden som kan stötta er med er avropade programvara eller molntjänst. Konsulttjänster finns inom följande kompetensområden:

- Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner
- Installations-, konfigurations- och migreringstjänster
- Anpassningstjänster
- Projektledare
- Dataanalytiker

Leverantörerna ska kunna tillhandahålla konsulttjänster inom samtliga kompetensnivåer (nivå 1-5) i punkt 4.5, för respektive kompetensområde.

2.2.1 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.).

2.2.2 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.

2.2.3 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.

2.2.4 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.

2.2.5 Dataanalytiker

Leverantörerna kan tillhandahålla konsulttjänster för dataanalys. Med dataanalytjänster avses konsulttjänster som ska hjälpa upphandlande myndighet med att kartlägga datakällor, samla in data, rensa och förbereda data för analys samt använda olika statistiska metoder och verktyg för att modellera, analysera och presentera data. Tjänsten kan utföras i samband med införande av programvara eller molntjänst som baseras på stor mängd av upphandlande myndighets egen data som t.ex. analysverktyg, maskininlärning eller annan tillämpning av artificiell intelligens.

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. Du kan även söka på ramavtalets webbsida.

3.1.2 Behovsanalys

Innan en avropsförfrågan skickas till leverantörerna bör en analys göras av vilka behov som finns. Syftet med behovsanalysen är att ni ska få kännedom om ert nuläge och önskade 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 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 [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 eller säkerhetsskyddsförordningen ska ett säkerhetsskyddsavtal slutas med

leverantören och berörda underleverantörer. Se i första hand [SÄPOs vägledning om Säkerhetsskyddad upphandling](#).

3.2 Genomföra avrop

Avrop sker genom förnyad konkurrensutsättning (FKU). Det innebär i korthet att du skickar ut en skriftlig avropsförfrågan till samtliga leverantörer som har ramavtal för att lämna avropssvar. Detta görs för att avgöra vilken leverantör 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 bör en avropsanmälan göras på Mina sidor på Addas webbplats. Saknar du inloggning till Mina sidor, kontakta Kundsupport.

3.2.2 Utformning av avropsförfrågan vid förnyad konkurrensutsättning

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

Du preciserar ditt avrop utifrån din organisations behov. Vid avrop enligt förnyad konkurrensutsättning kan den upphandlande myndigheten precisera och ställa krav på programvaror och tjänster utifrån kravkatalogen (bilaga 02), allmänna kontraktsvillkor (bilaga 03) och kravspecifikationen i ramavtalsupphandlingen (bilaga 04).

Allmänna kontraktsvillkor tillämpas för samtliga avrop som sker genom förnyad konkurrensutsättning. De allmänna kontraktsvillkoren är generella regleringar som gäller om inget annat anges i kontraktet.

Det är inte möjligt att frånga 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.

Obligatoriska krav kan (och bör) däremot ställas på det som du ska avropa. Som stöd för kravutformning kan du använda kravkatalogen som finns på ramavtalssidan under fliken "Stöddokument". I kravkatalogen anges kravkategorier med exempel på krav som du kan ställa vid avrop med förnyad konkurrensutsättning, utöver de krav som återfinns i upphandlingsdokumentet. Du kan precisera samtliga punkter i kravkatalogen och tillämpa dem både som krav och utvärderingskriterier utifrån ert behov. Du väljer även hur krav och utvärderingskriterier ska verifieras, exempelvis genom referenstagning, tekniska specifikationer för programvaror och certifieringsintyg.

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. Om det är nödvändigt för att uppfylla den upphandlande myndighetens behov får en specifik programvara namnges vid avrop,

under förutsättning att kravet står i proportion till behovet och att avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Den upphandlande myndighetens behov kan vara kopplat till en viss programvara eller molntjänst för att säkerställa kompatibilitet med befintlig IT-miljö och infrastruktur.

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.

1. 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.

2. 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.

3. 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. Använd kravkatalogen som stöd 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. Som stöd kan du använda kravkatalogen som finns på ramavtalsidan under fliken "Stöddokument".

Du har möjlighet att i avropsförfrågan begära att uppfyllandet av krav och utvärderingskriterierna verifieras genom exempelvis genom referenstagning, tekniska specifikationer för programvaror och certifieringsintyg.

Det kan även vara en fördel att i förväg beskriva hur tilldelning kommer ske om bästa anbud delas av två leverantörer på samma utvärderingsresultat. Det kan exempelvis ske genom att vid lika resultat i övrigt tilldela den leverantör som haft högst poäng inom ett utpekad 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 leverantören 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. *Leverantören tar hela risken*

Du kan välja att låta leverantören ta valutarisken själv genom att enbart begära priser i SEK utan möjlighet till valutajustering. Leverantören 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 och du bör då specificera vilken valutakurs och dag som avgör leverantörens fakturering till dig. 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 uppgifter från vinnande anbud 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 andra relevanta bilagor. I kontraktet listas också i vilken ordning dokument och bilagor har företräde framför något annat. Det är bra att granska den ordningen utifrån ditt aktuella avrop.

Det finns ingen begränsning i ramavtalet för hur långt kontrakt du kan teckna under ramavtalet så länge det är tidsatt (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 leverantörerna 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 av avropsförfrågan

Avropsförfrågan skickas till samtliga leverantörer på ramavtalet. Till stöd för detta finns en sändlista på ramavtalets webbsida. Avropsförfrågan skickas även till Adda i informationssyfte, det hjälper oss att följa upp och förvalta ramavtalet.

3.2.4 Frågor och 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 leverantörer.

3.2.5 Utvärdering och tilldelning

Leverantören 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 snarast till den upphandlande myndigheten. Skulle leverantören låta bli att meddela att man inte kommer lämna anbud och detta upprepas vid minst två tillfällen får du undanta leverantören från att delta i de

kommande två avropen från ramavtalet. Skulle leverantören vid två tillfällen i följd meddelat att man inte kommer lämna anbud men att godtagbara skäl saknas har du samma möjlighet att undanta dem från dina två nästkommande avrop. Adda uppskattar om du i så fall meddelar oss om detta då det påverkar vår förvaltning och uppföljning med leverantören.

Anbuden från leverantörerna öppnas först efter tidsfristen för inlämnandet har gått ut. Du utvärderar de inkomna anbuden 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

Priser som lämnas vid en förnyad konkurrensutsättning innefattar samtliga kostnader som krävs för att leverera efterfrågade programvaror och tillhörande konsulttjänster. Det betyder att inga ytterligare kostnader får tillkomma så som exempelvis leveranskostnader, administrativa kostnader, kostnader för utrustning och förbrukningsartiklar som behövs för uppdragets genomförande, eventuella resekostnader, logi, restid till och från den upphandlande myndigheten samt traktamente och semesterersättning, om inte den upphandlande myndigheten uttryckligen anger något annat.

4.1 Volymavtal

Adda Inköpscentral sluter volymavtal med programvarutillverkare som reglerar vissa priser och särskilda villkor. För närvarande är volymavtal tecknade med Cleura och Google Cloud. Dessa priser och villkor kommer er till del när ni använder ramavtalet. Som en del i villkoren innebär volymavtalen bl.a. att risk- och konsekvensbedömningar blir enklare genom att volymavtalsleverantören åtar sig

transparens och understöd i dataskyddsfrågor. På Addas webbplats finns en separat vägledning för volymavtal.

4.2 Programvaror

4.2.1 Microsoft och Adobe

Leverantörerna är begränsade i sina påslag på programvaror och molntjänster från Microsoft och Adobe till 3 %. 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 förnyad konkurrensutsättning 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 leverantören säljer tillverkarens produkter till ett lägre pris än vad leverantören får betala tillverkaren).

4.2.2 Övriga tillverkare

För produkter från tillverkare utöver Microsoft och Adobe gäller fri prissättning vid förnyad konkurrensutsättning. Det finns ingen begränsning, uppåt eller nedåt, för vilka priser och påslag som får lämnas.

4.3 Underhållsavtal

Underhållsavtal brukar generellt innebära rätt till nya programvaruversioner när dessa lanseras av programvarutillverkaren. För underhållsavtal från Microsoft och Adobe är leverantörerna bundna av samma takpåslag (3 %) på underhållet som man är på programvaran.

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

4.4 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.

4.5 Tillhörande konsulttjänster

Priset på tillhörande konsulttjänster är inte reglerade utan bestäms i den förnyade konkurrensutsättningen. Priset definieras sedan i det kontrakt som upprättas mellan leverantören och er.

Som stöd för att beskriva ert behov kan ramavtalets kompetensnivåer användas vid avrop. 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 | Nyss 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 | Har som konsult deltagit i eller utfört flertal liknande uppdrag |
| Ledning | Kräver arbetsledning |
| Självständighet | Kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter |
| Nivå 3 | |
| Kunskap | Hög kompetens inom området |
| Erfarenhet | Har som konsult genomfört flertal uppdrag inom området med hög kvalitet. |
| Ledning | Tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp |
| Självständighet | Kan arbeta självständigt |
| Nivå 4 | |
| Kunskap | Mycket hög kompetens inom området |
| Erfarenhet | Har som konsult deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. |
| 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 | Har som konsult deltagit i flera stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. |
| Ledning | Har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning |
| Självständighet | Mycket stor |

5 Underleverantörer

Leverantören ska föra en förteckning över de underleverantörer av tillhörande konsulttjänster som leverantören använder eller avser att använda vid fullgörande av kontrakt som avropas enligt ramavtalet.

Leverantören ska i slutet av varje månad informera inköpscentralen för det fall en underleverantör har tillkommit eller tagits bort ur förteckningen under den gångna månaden.

Leverantören får inte till en underleverantör eller någon annan delegera sin rätt att lämna avropssvar till de upphandlande myndigheterna.

En förteckning över godkända underleverantör för respektive leverantör finns publicerad på avtalssidan i Tendsign. Du hittar länken dit under fliken Leverantörer på ramavtalets webbsida.

6 Arbetsätt

I ramavtalsupphandlingen (avsnitt 5.4 i upphandlingsdokumentet) utvärderades anbudsgivarnas arbetsätt inom tre områden:

- Mottagande och besvarande av avropsförfrågningar
- Mottagande och besvarande av RFI
- Livscykelhantering av programvarutillgångar

Det som utlovats i arbetsbeskrivningarna gäller som krav för leverantören. Det innebär att leverantören ska arbeta på detta sätt under ramavtalsperioden om den upphandlande myndigheten inte anger något annat vid avrop.

Med anledning av att leverantörerna begärt sekretess för sina arbetsbeskrivningar publiceras dem inte publikt i avropsstödet. Av avsnitt 2.6 i ramavtalsupphandlingens upphandlingsdokument framgår det dock att vid avrop från ramavtalet utgör anbudet i ramavtalsupphandlingen avtalshandling mellan den upphandlande myndigheten och leverantören. För de upphandlande myndigheter som avropar från ramavtalet finns därför möjlighet att ta del av hela leverantörens anbud inklusive sådana uppgifter som leverantören begärt sekretess för. Eventuell begäran om sekretess i anbudet kommer att vidarebefordras till den upphandlande myndigheten och ingå i myndighetens sekretessbedömning enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL.

Begäran skickas till inköpscentralen, e-post: programvaror2023@adda.se

7 Övriga krav och villkor

Övriga krav (t.ex. krav på kundservice) framgår av avsnitt 4.2 i bilagan *Kravspecifikation i ramavtalsupphandlingen*.

Bilagan *Allmänna kontraktsvillkor* tillämpas för samtliga avrop som sker genom förnyad konkurrensutsättning. De allmänna kontraktsvillkoren är generella regleringar som gäller om inget annat anges i kontraktet.

Ovanstående dokument finns publicerade under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida.

8 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.

8.1 Leveransförsening eller fel i leverans

Leverantören ska leverera programvaror inom den tid som står angivet i kontraktet. Vid leveransförsening som beror på leverantören 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 kontraktsvillkor.

8.2 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.

9 Bilageförteckning för avropsstöd

- Avropsvägledning (*detta dokument*)
- Bilaga 01 Avropsberättigade parter
- Bilaga 02 Kravkatalog
- Bilaga 03 Allmänna kontraktsvillkor
- Bilaga 04 Kravspecifikation i ramavtalsupphandlingen
- Bilaga 05 Programvaruområden
- Bilaga 06 Mall för kontrakt
- Bilaga 07 Mall för avropsförfrågan
- Bilaga 08 Sändlista