

AVROPSVÄGLEDNING

AV-produkter och tjänster 2022

Innehåll

1	Inledning.....	3
2	Syfte och mål med ramavtalet	3
3	Omfattning	3
3.1	Avtalsområde 1 Helhetslösningar, produkter och tjänster	4
3.2	Avtalsområde 2 Webbutik för produktköp.....	6
3.3	Avtalsperiod	8
3.4	Leverantörer på ramavtalet.....	8
3.5	Underleverantörer	8
4	Avrop från ramavtalet.....	9
4.1	Avropsförfarande i avtalsområde 1 (förnyad konkurrensutsättning).....	9
4.2	Avropsförfarande i avtalsområde 2 (webbutik)	9
5	Priser i webbutiken	10
5.1	Priser för produkter.....	10
5.2	Priser för utrustningspaket	10
5.3	Priser för tilläggstjänster	11
5.4	Prisjustering	11
6	Leveransvillkor	12
6.1	Ändring/avbeställning och felaktig leverans	12
7	Garanti.....	12
7.1	Giltighet	12
7.2	Omfattning	12
7.3	Service, åtgärdstider och underhåll.....	13
7.4	Inskicksservice.....	13
7.5	Utbyte istället för reparation	13
7.6	Skador/fel som inte täcks av garanti eller försäkring	14
8	Leverantörernas arbets sätt	14
8.1	Avtalsområde 2 Webbutik för produktköp.....	14
9	Övriga villkor och dokument	15
10	Uppföljning	15
11	Bilageförteckning för avropsstöd	15

1 Inledning

Viktig information

Avtalsområde 1 (Helhetslösningar, produkter och tjänster) är överprövad. Vi är därför tills vidare förhindrade att ingå avtal inom avtalsområde 1. Vår förhoppning är att avtalsstart kan ske under det tredje kvartalet 2024.

Avropsvägledningen kommer att kompletteras med information som rör avtalsområde 1 inför avtalsstart.

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

Inköpscentralen har genomfört en samordnad ramavtalsupphandling avseende AV-produkter och tjänster 2022. Ramavtalet omfattar de 1195 upphandlande myndigheter som uppräknas i bilagan *Avropsberättigade parter (AV-produkter och tjänster 2022)*. Att vara avropsberättigad innebär en möjlighet att avropa från tecknade ramavtal, dock ingen skyldighet. Avropande myndigheter är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, LOU.

Tänk på!

Börja med att kontrollera 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 avsnitt 4 Avrop från ramavtalet.

2 Syfte och mål med ramavtalet

Syftet med ramavtalet är att det ska vara enkelt att använda, spara tid och resultera i kontrakt med bra villkor. Ramavtalet ska täcka en så stor del som möjligt av de avropsberättigade myndigheternas behov avseende produkter och tjänster inom AV-området.

Ramavtalet adresserar både behov av enstaka produkter till behov av kompletta lösningar som innehåller produkter och tjänster. För att på bästa sätt möta de olika typerna av behov är ramavtalet uppdelad i två avtalsområden – ett avtalsområde för skräddarsydda lösningar och ett där enkla produktinköp kan avropas.

3 Omfattning

Upphandlingen omfattar produkter och tjänster inom audio- och videoområdet och ska tillgodose de upphandlande myndigheternas behov av AV-produkter och tjänster. Behoven kan vara kopplade till både nya eller befintliga mötes- och konferensrum, lektionssalar, hörsalar, vård- och omsorgsmiljöer, m.m.

3.1 Avtalsområde 1 Helhetslösningar, produkter och tjänster

3.1.1 Produktområden

Avtalsområde 1 omfattar produkter inom nedanstående produktområden. Produktområdena syftar till att beskriva inom vilka områden som produkter kommer att avropas.

Leverantörerna ska kunna tillhandahålla produkter inom samtliga produktområden.

3.1.1.1 Bild

Produktområdet omfattar alla typer av produkter kopplat till bild inom AV-området exempelvis bildskärmar, touchsskärmar, interaktiva skärmar, projektorer, LED-väggar, TV-apparater och TV-mottagare, bild-i-bild-processorer, grafikkort, PCI-kort för bildmixning, mediaspelare, VR-utrustning, utomhusskärmar, mjukvaror för bild, usb-switchar och mixers.

3.1.1.2 Ljud

Produktområdet omfattar alla typer av produkter kopplat till ljud inom AV-området exempelvis mikrofoner, puckar, högtalare, de-embedders, monitorer, soundbars, hörlurar, headset, ljudmixer, förstärkare, slutsteg, DSP, receivers, tuners, diktafoner, konferenstelefoner, ljudprocessorer och hörhjälpmiddel.

3.1.1.3 Infrastruktur

Produktområdet omfattar alla typer av produkter kopplat till infrastruktur inom AV-området exempelvis:

- videokonferens-/distansmötesystem inklusive erforderlig mjuk- och hårdvara,
- styrsystem (centralenhet/processor med erforderliga funktioner för styrning av AV-teknik, belysning, mörkläggning, koppling mot brandlarm etc.), övervakningssystem med statusrapportering till styrsystem, styrdon, styrpaneler,
- konferensbryggor, videoprocessorer, bild- och ljudväxlar samt mediaväxlar etc.
- bokningstavlor, digitala skyltsystem,
- system för bokning av möten/mötesrum, delegat- och voteringsystem och andra typer av programvaror för möten.
- KVM-lösningar,
- signage, lösningar för IP-TV, AV över IP, streamningutrustning,
- mjukvaror för ljud och bild,
- mjukvaror för övervakning och hantering.

3.1.1.4 Kameror

Produktområdet omfattar alla typer av kameror inom AV-området exempelvis videokameror, konferenskameror, webbkameror, contentkameror, dokumentkameror, stillbildskameror och objektiv.

3.1.1.5 Inredning

Produktområdet omfattar all typ av inredning inom AV-området exempelvis projektordukar, draperier, mörkläggningsgardiner, inbyggnadsmöbler, anpassade konferensbord och stolar,

bordsbrunnar, rack/rackskåp, ljudabsorberade inredning, whiteboards, belysning, inredning utformad för scener, skrivtavlor i olika utföranden, mattor, hyllor och konsoler av olika slag.

3.1.1.6 Tillbehör

Produktområdet omfattar alla typer av tillbehör inom AV-området som exempelvis:

- installationsmaterial så som tak- och väggfästen, generella monterings- och installationstillbehör, utrustning för trådlös installation,
- kablage, kabelkanaler, kontaktdon, anslutningsdon/paneler, sladdvindor, etc.,
- stativ, väskor, linsskydd, pennor och sudd för skrivtavlor, rengöring för skrivtavlor och annan utrustning, blädderblock, filter, fotoskrivare, fotopapper, färgpatroner,
- batterier, batteriladdare, säkringar, adaptrar, projektorlampor, lampor, pekdon, mus, tangentbord, fjärrstyrning/fjärrkontroller, minneskort, lagringsmedia, mediaspelare,
- bruslådor och skydd mot avlyssning, sekretessglas, skydd av bildyta, skydd mot ljusreflektion, larmfunktion, låsanordningar etc.
- reservdelar.

3.1.2 Tjänsteområden

Avtalsområde 1 omfattar tjänster inom nedanstående tjänsteområden. Tjänsteområdena syftar till att tydliggöra tjänsteutbudet genom AV-lösningens hela livscykel och beskriva inom vilka områden tjänster kommer att avropas.

Leverantörerna ska minst kunna tillhandahålla de tjänster som anges under respektive tjänsteområde nedan.

3.1.2.1 Projektering och preparation

Med projektering och preparationstjänster avses exempelvis behovsanalys, användaranalys, rådgivning, projektering, projektledning, konfiguration och anpassning av hårdvara/programvara samt stöldskyddsmärkning.

Projektering och preparationstjänster genomförs innan leverans.

3.1.2.2 Leverans, montering och installation

Med leverans-, montering- och installationstjänster avses exempelvis lagerhållning, avemballering samt omhändertagande och miljöåtervinning av överblivet emballage, projektledning, montering, installation, migrering, driftsättning, implementering och integrering, konfiguration och programmering av ljud-, bild och styrsystem, märkning, inventariemärkning, produktion av dokumentation, relationshandlingar och instruktioner.

3.1.2.3 Service och support

Med service och support avses exempelvis utökad support, serviceavtal, underhåll, extra garantier, allriskförsäkring, funktionskontroll, felsökning och reparation, systemadministration, systemutveckling och uppdateringar/uppggraderingar.

3.1.2.4 Datasäkert och cirkulärt återtag av hårdvara

Med datasäkert och cirkulärt återtag av hårdvara avses demontering och insamling av uttjänt hårdvara för rekonditionering/avyttring, destruktion eller återvinning. Tjänsten kan även omfatta hårdvara som inte har avropats från ramavtalet AV-produkter och tjänster 2022.

3.1.2.5 Utbildning och rådgivning

Med utbildning och rådgivning avses exempelvis:

- produkt och teknikrådgivning,
- hållbarhetsrådgivning,
- tillgänglighetsrådgivning,
- rådgivning rörande informationssäkerhet och IT-säkerhet, samt
- utbildning avseende användning och drift av AV-lösning.

3.1.2.6 Inspelning och streaming

Med inspelning och streamingtjänst avses exempelvis projektledning, manusstöd, ljud-/filminspelning, klippning, redigering, bearbetning samt uppladdning till vald kanal. Tjänsteområdet omfattar även livesändningar via internet.

3.1.2.7 AV som tjänst

Med AV som tjänst avses en kombination av produkter och tjänster som levereras tillsammans till en periodiserad kostnad, där kund betalar för nyttjanderätten.

3.2 Avtalsområde 2 Webbutik för produktköp

Beställning via webbutiken avser enbart köp av produkter och tilläggstjänster.

3.2.1 Produktområden

Avtalsområde 2 omfattar produkter inom nedanstående produktområden. Produktområdena syftar till att beskriva inom vilka områden som produkter kommer att avropas.

Leverantören ska kunna tillhandahålla produkter inom samtliga produktområden.

3.2.1.1 Bild

Produktområdet omfattar alla typer av produkter kopplat till bild inom AV-området exempelvis bildskärmar, touchsskärmar, interaktiva skärmar, projektorer, LED-väggar, TV-apparater och TV-mottagare, bild-i-bild-processorer, grafikkort, PCI-kort för bildmixning, mediaspelare, VR-utrustning, utomhusskärmar, mjukvaror för bild, usb-switchar och mixers.

3.2.1.2 Ljud

Produktområdet omfattar alla typer av produkter kopplat till ljud inom AV-området exempelvis mikrofoner, puckar, högtalare, de-embedders, monitorer, soundbars, hörlurar, headset, ljudmixer, förstärkare, slutsteg, DSP, receivers, tuners, diktafoner, konferenstelefoner, ljudprocessorer och hörhjälpmiddel.

3.2.1.3 *Infrastruktur*

Produktområdet omfattar alla typer av produkter kopplat till infrastruktur inom AV-området exempelvis:

- videokonferens-/distansmötesystem inklusive erforderlig mjuk- och hårdvara,
- styrsystem (centralenhet/processor med erforderliga funktioner för styrning av AV-teknik, belysning, mörkläggning, koppling mot brandlarm etc.), övervakningssystem med statusrapportering till styrsystem, styrdon, styrpaneler,
- konferensbryggor, videoprocessorer, bild- och ljudväxlar samt mediaväxlar etc.
- bokningstavlor, digitala skyltsystem,
- system för bokning av möten/mötesrum, delegat- och voteringsystem och andra typer av programvaror för möten.
- KVM-lösningar,
- signage, lösningar för IP-TV, AV över IP, streamningutrustning,
- mjukvaror för ljud och bild,
- mjukvaror för övervakning och hantering.

3.2.1.4 *Kameror*

Produktområdet omfattar alla typer av kameror inom AV-området exempelvis videokameror, konferenskameror, webbkameror, contentkameror, dokumentkameror, stillbildskameror och objektiv.

3.2.1.5 *Inredning*

Produktområdet omfattar inredning inom AV-området som exempelvis projektordukar, bordsbrunnar, rack/rackskåp, ljudabsorberade inredning och whiteboards.

3.2.1.6 *Tillbehör*

Produktområdet omfattar alla typer av tillbehör inom AV-området som exempelvis:

- installationsmaterial så som tak- och väggfästen, generella monterings- och installationstillbehör, utrustning för trådlös installation,
- kablage, kabelkanaler, kontaktdon, anslutningsdon/paneler, sladdvindor, etc.,
- stativ, väskor, linsskydd, pennor och sudd för skrivtavlor, rengöring för skrivtavlor och annan utrustning, blädderblock, filter, fotoskrivare, fotopapper, färgpatroner,
- batterier, batteriladdare, säkringar, adaptrar, projektorlampor, lampor, pekdon, mus, tangentbord, fjärrstyrning/fjärrkontroller, minneskort, lagringsmedia, mediaspelare,
- bruslådor och skydd mot avlyssning, sekretessglas, skydd av bildyta, skydd mot ljusreflektion, larmfunktion, låsanordningar etc.
- reservdelar.

3.2.2 *Tilläggstjänster*

Avtalsområde 2 omfattar följande tilläggstjänster:

- Montering och installation

- Konfiguration och programmering
- Produktmärkning

Leverantören ska kunna tillhandahålla samtliga tilläggstjänster.

För att se vad respektive tilläggstjänst omfattar, se avsnitt 9.3 i bilaga *Kravspecifikation (avtalsområde 2)*.

3.3 Avtalsperiod

Ramavtalet i avtalsområde 2 gäller under fyra år, 2024-04-16 till 2028-04-15. Från det att ramavtalet har löpt i 18 månader, kan inköpscentralen när som helst säga upp ramavtalet med sex månaders uppsägningstid. När ramavtalet löpt i fyra år löper det ut utan föregående uppsägning.

3.4 Leverantörer på ramavtalet

Ramavtalsleverantör för avtalsområde 2 är AVS i Sverige AB, org. 556273-9358.

3.5 Underleverantörer

Ramavtalsleverantören ansvarar för åtgärder, arbeten och leveranser från underleverantörer på samma sätt som för sitt eget arbete.

Leverantören ska föra en förteckning över de underleverantörer 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.

En förteckning över godkända underleverantör på ramavtalet för respektive ramavtalsleverantör publiceras under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida.

Med underleverantörer avses sådan leverantör som träder i ramavtalsleverantörens ställe för att utföra hela eller delar av uppdraget/leveransen men inte sådana leverantörer som levererar diverse varor och tjänster till ramavtalsleverantören.

Observera att bolag som ingår i samma koncern som ramavtalsleverantören är att betrakta som underleverantör till ramavtalsleverantören om bolagen har olika organisationsnummer.

Rätten att ta emot avropsförfrågningar eller lämna avropssvar kan inte delegeras av ramavtalsleverantören till underleverantör eller annan leverantör.

4 Avrop från ramavtalet

Tänk på!

Kontrollera först att din organisation är avropsberättigad. Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av bilagan *Avropsberättigade parter AV-produkter och tjänster 2022*. Du kan även söka på ramavtalets webbsida.

Därefter ska en avropsanmälan göras på [inköpscentralens webbsida](#). Saknar du inloggning till Mina sidor, kontakta inköpscentralen, e-post: inkopscentralen@adda.se eller tel. 08-525 029 96.

Avrop från ramavtalet sker i avtalsområde 1 genom förnyad konkurrensutsättning i enlighet med 7 kap. 8 § LOU.

Avrop från ramavtalet sker i avtalsområde 2 genom beställningar i den webbutik som leverantören ska tillhandahålla.

Förutsättningarna för när den upphandlande myndigheten ska använda respektive avropsförfarande anges nedan.

4.1 Avropsförfarande i avtalsområde 1 (förnyad konkurrensutsättning)

Detta avsnitt kommer att kompletteras inför avtalsstart.

4.2 Avropsförfarande i avtalsområde 2 (webbutik)

Den upphandlande myndigheten kan avropa via webbutiken om den upphandlande myndigheten:

- har behov av produkter eller tjänster som omfattas av det vid var tid gällande sortimentet i webbutiken (se bilaga "Sortiment och priser (avtalsområde 2)", och
- avropet motsvarar ett totalt värde om maximalt 500 000 SEK.

Om förutsättningarna ovan inte är uppfyllda ska avrop ske genom förnyad konkurrensutsättning i avtalsområde 1.

Avrop i avtalsområde 2 sker genom beställningar i den webbutik som leverantören tillhandahåller. Sortimentet i webbutiken uppdateras var sjätte månad under avtalsperioden.

I webbutiken ska respektive upphandlande myndighet få unika inloggningsuppgifter och avtalade prisuppgifter ska åskådliggöras direkt vid inloggning i webbutiken. Konto i webbutiken ska läggas upp inom 2 arbetsdagar efter begäran från den upphandlande myndigheten.

För att registrera ett konto i webbutiken: <https://avs.se/adda/>

4.2.1 Sortimentet i webbutiken

Beställning via webbutiken avser enbart köp av produkter och tilläggstjänster.

Standardsortiment: Webbutiken omfattar ett standardsortiment som omfattar 105 produkter/utrustningspaket. Syftet med standardsortimentet är att göra det enkelt för de upphandlande myndigheterna att hitta och avropa ett antal produkter som är ett vanligt återkommande behov hos flertalet upphandlande myndigheter.

Övrigt sortiment: Övrigt sortiment ska omfatta minst 4000 produkter (maximalt 5000 produkter). Övrigt sortiment ska komplettera produkterna i standardsortimentet. Syftet är att hålla sortimentet relevant och att det ska omfatta produkter som är vanligt förekommande hos kommuner och regioner.

Aktuellt sortiment framgår av bilagan *Sortiment och priser (avtalsområde 2)*.

4.2.2 E-handel

Förutsättningar för e-handel (t.ex. krav på e-handel, process vid etablering av e-handelslösning, tidplan för e-handelsprocess, viten vid brister i villkoren för e-handel, m.m.) framgår av bilagan *Förutsättningar för e-handel (avtalsområde 2)*.

Bilagan och tillhörande mallar finns publicerade under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida.

4.2.3 Övriga krav och villkor

Obligatoriska krav på produkterna och tilläggstjänsterna i webbutiken framgår av bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 2)*.

Kontraktsvillkor (avtalsområde 2) gäller för samtliga avrop som sker genom webbutiken.

Ovanstående dokument finns publicerade under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida.

5 Priser i webbutiken

5.1 Priser för produkter

Vid beställning genom webbutiken gäller de priser för produkterna som framgår av bilagan *Sortiment och priser (avtalsområde 2)*.

Priserna innefattar samtliga kostnader som krävs för att leverera efterfrågade produkter. Det betyder att inga ytterligare kostnader får tillkomma så som leveranskostnader och administrativa kostnader. Leverantören har dock rätt att ta ut en administrationsavgift på 75 SEK vid avrop som understiger 300 SEK.

5.2 Priser för utrustningspaket

Vid beställning genom webbutiken gäller de priser för respektive utrustningspaket som framgår av bilagan *Sortiment och priser (avtalsområde 2)*.

Priserna innefattar samtliga produkter i respektive utrustningspaket, samtliga kostnader som krävs för att leverera respektive utrustningspaket, montering och installation i enlighet med vad som anges

i avsnitt 9.3.1 i bilaga *Kravspecifikation (avtalsområde 2)*, administrativa kostnader, utrustning/verktyg och förbrukningsartiklar som behövs för uppdragets genomförande, eventuella resekostnader, logi, restid till och från den avropande parten samt eventuella traktamenten.

Priset baseras på att arbetet utförs på vardagar klockan 07:00-19:00. Lokalen ska vara förberedd och ha förutsättningar som rimligen kan förväntas för denna typ av installation. Exempelvis ska nödvändig el och nätverk vara framdraget.

5.3 Priser för tilläggstjänster

Vid beställning genom webbutiken gäller de priser för tilläggstjänster som framgår av bilagan *Sortiment och priser (avtalsområde 2)*.

Priserna innefattar administrativa kostnader, utrustning/verktyg och förbrukningsartiklar som behövs för uppdragets genomförande, eventuella resekostnader, logi, restid till och från den avropande parten samt eventuella traktamenten.

Priser baseras på att arbete utförs på vardagar 07:00 - 19:00. Arbete på annan tid får utföras endast på begäran av den avropande parten.

Minsta debiterbara tid för arbete på plats hos den upphandlande myndigheten är två timmar om inte myndigheten och leverantören har kommit överens om annat.

5.3.1 Ersättning för obekväm tid

I de fall upphandlande myndighet begär att arbete ska utföras utanför den normala arbetstiden ska leverantörens ersättning vara enligt nedan.

1. För arbete mellan 06.00 och 07.00 samt mellan 19.00 och 21.00 på vardagar multipliceras kontrakterat timpris med 1,5.
2. För övrigt övertidsarbete multipliceras kontrakterat timpris med 2.0.

5.4 Prisjustering

Ramavtalsleverantören har möjlighet att uppdatera sitt sortiment och produkternas priser var sjätte månad under avtalsperioden. Ramavtalsleverantörens priser får dock inte överstiga takpåslagen i ramavtalet. Takpåslagen utgör tak för vad ramavtalsleverantören har rätt att lägga på sitt inköpspris i samband med att priser lämnas i samband med de schemalagda sortimentsuppdateringarna under avtalsperioden.

Inköpscentralen kommer under avtalsperioden att följa upp att ramavtalsleverantörens takpåslag inte överskrids genom löpande stickprovskontroller.

Ramavtalsleverantörens pris för tilläggstjänster justeras en gång per år baserat på index enligt ramavtalet. Inköpscentralen hanterar prisjusteringen.

6 Leveransvillkor

När beställda produkter har sänts iväg ska leverantören skicka en leveransavisering till den upphandlande myndighetens angivna e-postadress för den aktuella beställningen, om inget annat har överenskommit med den upphandlande myndigheten.

Leveranstiden för produkter i standardsortimentet ska inte överstiga femton (15) arbetsdagar från och med beställning från den upphandlande myndigheten.

Leveranstiden för produkter i övrigt sortiment ska inte överstiga tjugofem (25) arbetsdagar från och med beställning från den upphandlande myndigheten.

Observera att leveranskontroll ska vara genomförd innan avtalad leveransdag. Det betyder att produkter ska vara på plats hos den upphandlande myndigheten minst fem (5) arbetsdagar innan avtalad leveransdag.

6.1 Ändring/avbeställning och felaktig leverans

Den upphandlande myndigheten har rätt att avbeställa eller ändra i en beställning helt eller delvis fram till dess att beställningen har avsänts för leverans. Detta gäller också eventuella restorder. Om avbeställningen nekats på grund av att beställningen redan avsänts för leverans ska detta styrkas av leverantören. Leverantören får inte ta ut ändrings- eller avbeställningsavgifter eller annan kompensation med anledning av sådan ändring/avbeställning.

Leverans av produkter som den upphandlande myndigheten inte har beställt ska kunna returneras till leverantören kostnadsfritt. Den upphandlande myndigheten ska inom tio (10) arbetsdagar från det att man mottagit felleveransen uppmärksamma leverantören på felet och leverantören ska därefter så snabbt som möjligt hämta de felaktigt levererade produkterna.

7 Garanti

7.1 Giltighet

Leverantören ska utan extra kostnad lämna minst tre (3) års garanti (3 år efter effektiv leveransdag) för offererade produkter. För offererade produkter inom produktområdet Tillbehör gäller motsvarande ett (1) års garanti.

Garantier ska täcka användning 24 timmar per dygn, 7 dagar i veckan på arbetsplatsen, skolan och samtliga övriga platser där produkten används.

7.2 Omfattning

Leverantörens eller dess underleverantörs garanti gäller för åtgärdande av fel och brister i lösning eller produkt som den upphandlande myndigheten anmäler under garantitiden.

Garantin ska minst innefatta maskinvara (inkl. batteri), programvara, arbete, material, transport av produkt, tekniska uppdateringar, rättelser av systemprogramvara, återställning till funktionellt skick

samt funktionskontroll. Leverantören får dock offerera produkter med garantiåtaganden som är förmånligare för den upphandlande myndigheten.

Grunden för garantins omfattning ska alltid vara varumärkesägarens standardgaranti. Om ramavtalets villkor sträcker sig utöver varumärkesägarens standardgaranti så är leverantören ansvarig för att ramavtalets villkor uppfylls i garantiåtagandet gentemot den upphandlande myndigheten. På motsvarande sätt ska leverantören ansvara för fel och brister gentemot den upphandlande myndigheten enligt en varumärkesägares standardgaranti om en sådan standardgaranti i något avseende är mer förmånlig mot den upphandlande myndigheten än vad som följer av ramavtalets villkor.

Garantiservice ska genomföras på auktoriserad serviceverkstad alternativt av auktoriserad personal.

7.3 Service, åtgärdstider och underhåll

Som utgångspunkt ska fel i levererad produkt avhjälpas på platsen där produkten finns (på-plats-service). Svar på felsökning ska tillhandahållas inom två (2) arbetsdagar. Reparation ska vara utförd eller utbytesenhet levererad inom fem (5) arbetsdagar.

Leverantören ska kunna tillhandahålla fjärrsupport i de fall det är möjligt och accepteras av den upphandlande myndigheten.

Om åtgärdstid vid reparation eller utbyte övergår fem arbetsdagar, ska leverantören tillhandahålla låneutrustning för att upprätthålla funktion, tills att beställarens utrustning är lagad och återförd.

Leverantören ska stå för samtliga kostnader i samband med garantiåtgärder.

7.4 Inskicksservice

Den upphandlande myndigheten och leverantören kan komma överens om att använda inskicksservice istället för på-plats-service i de fall det anses vara mer lämpligt, t.ex. för mindre och lösa produkter som hörlurar.

Med inskicksservice avses att leverantören ska ombesörja reparation av produkten och förse den upphandlande myndigheten med emballage och frakthandlingar för inskickande av produkt till leverantören. Fri frakt till och från serviceverkstaden ska ingå inom ramen för serviceåtagandet. Utrustningen ska vara åtgärdad och återlevererad till den upphandlande myndigheten inom tio (10) arbetsdagar efter ankomst till reparationsplats.

Om utrustningen inte går att åtgärda ska en utbytesenhet vara levererad till den upphandlande myndigheten inom tio (10) arbetsdagar efter ankomst till reparationsplats. Leverantören ska bekosta samtliga kostnader i samband med garantiåtgärder.

7.5 Utbyte istället för reparation

Leverantören ska byta ut en produkt till en ny om samma fel uppkommer fler än tre gånger under garantitiden.

Leverantören har alltid möjlighet att byta ut en produkt som behöver reparation. Dock ska alltid miljöaspekten beaktas och om produkten går att reparera ska detta göras i första hand.

Om leverantören väljer att byta ut en produkt ska utbytet vara utfört inom 5 arbetsdagar efter att den upphandlande myndigheten har rapporterat felet.

Samtliga kostnader förknippade med utbyte av produkt står leverantören för.

När utbyte sker ska det anses som en omleverans det vill säga att ny garantitid börja gälla från den nya produktens leveransdag.

Leverantören ska kontrollera att den upphandlande myndigheten accepterar byte av produkt innan utbyte sker.

Den upphandlande myndigheten har rätt att neka till utbyte av produkt. Om den upphandlande myndigheten har nekat till utbyte av produkt, men ändå vill laga produkten, ska den upphandlande myndigheten stå för kostnaden för att laga produkten.

7.6 Skador/fel som inte täcks av garanti eller försäkring

Om fel/skada inte täcks av garantin så ska skälen för detta omgående meddelas den upphandlande myndigheten och ett kostnadsförslag för åtgärd lämnas.

Leverantören ska under hela reparationstiden erbjuda utlåning av en likvärdig färdiginstallerad ersättningsprodukt till en skälig kostnad.

8 Leverantörernas arbetssätt

8.1 Avtalsområde 2 Webbutik för produktköp

I ramavtalsupphandlingen (avsnitt 12.4 i upphandlingsdokumentet) utvärderades anbudsgivarnas arbetssätt inom tre områden:

- Leverans, installation och serviceorganisation
- Vägledning kring hållbara AV-produkter och utveckling av ett hållbart sortiment
- Utvecklings- och anpassningsförmåga

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: av2022@adda.se

9 Övriga villkor och dokument

För övriga avtalsvillkor gällande t.ex. brott mot kontrakt, hållbarhetskrav, ansvar och ansvarsbegränsningar, m.m. se villkoren i *Ramavtalet*, *Kontraktsvillkor (avtalsområde 2)* och *Kravspecifikation (avtalsområde 2)*.

Under fliken *Leverantörer* på ramavtalets webbsida hittar du information om ramavtalsleverantören tillsammans med fullständiga ramavtalsvillkor och samtliga upphandlingsdokument.

Övrigt avropsstöd hittar du under fliken *Stöddokument* på ramavtalets webbsida.

10 Uppföljning

Inköpscentralen jobbar aktivt med att följa upp ingångna ramavtal samt att inköpscentralen och upphandlande myndigheter erhåller utlovad kvalitet. Om leverantören inte lever upp till sina åtaganden kan de sanktioner som anges i ramavtalet komma att tillämpas.

De leverantörer som inköpscentralen har ingått ramavtal med är införstådda med detta och ska medverka vid inköpscentralens uppföljning.

Om en leverantör inte uppfyller sina åtaganden enligt ramavtalet eller missköter sig på annat sätt är det viktigt att den upphandlande myndigheten tar kontakt med inköpscentralen och informera oss om detta.

Kontaktperson för inköpscentralen är Tommy Olsson (Kategoriansvarig IT-produkter och tjänster).
Tel: 08-709 59 89 E-post: tommy.olsson@adda.se

11 Bilageförteckning för avropsstöd

- Avropsvägledning (*detta dokument*)
- Avropsberättigade parter (AV-produkter och tjänster 2022)
- Sortiment och priser (avtalsområde 2)
- Kravspecifikation (avtalsområde 2)
- Kontraktsvillkor (avtalsområde 2)
- Förutsättningar för e-handel (avtalsområde 2)
 - Bilaga 11 - E-handel beställarens uppgifter (anbudsområde 2)
 - Bilaga 12 - E-handel leverantörens uppgifter (anbudsområde 2)
 - Bilaga 13 - Mall e-katalog (anbudsområde 2)