

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	3
3.2	Avtalsområde 2 Webbutik för produktköp.....	6
4	Avtalsperiod	8
5	Leverantörer på ramavtalet.....	8
6	Underleverantörer	8
7	Avrop från ramavtalet.....	9
7.1	Avropsförfarande i avtalsområde 1 Helhetslösningar, produkter och tjänster	10
7.2	Avropsförfarande i avtalsområde 2 Webbutik för produktköp.....	13
8	Priser	14
8.1	Avtalsområde 1 - Priser vid förnyad konkurrensutsättning	14
8.2	Avtalsområde 2 - Priser i webbutiken.....	16
9	Leveransvillkor	17
9.1	Avtalsområde 1: Leveransvillkor.....	17
9.2	Avtalsområde 2: Leveransvillkor	18
9.3	Hållbarhet.....	18
10	Garanti.....	19
10.1	Avtalsområde 1 - Garanti	19
10.2	Avtalsområde 2 - Garanti.....	21
11	Leverantörernas arbetssätt	23
11.1	Avtalsområde 1 Helhetslösningar, produkter och tjänster	23
11.2	Avtalsområde 2 Webbutik för produktköp.....	23
12	Rekonditionerade produkter	24
13	Personuppgifter	24
14	Övriga villkor och dokument	24
15	Uppföljning	25
16	Bilageförteckning för avropsstöd	25

1 Inledning

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 1194 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 7 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 uppdelat i två avtalsområden – ett avtalsområde för skraddarsydda 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 hörhjälpmedel.

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 stölskyddsmärkning.

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/uppgraderingar.

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 teknikerådgivning,
- 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

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, touchskärmar, 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 bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 2)*.

4 Avtalsperiod

Ramavtalet gäller under fyra år.

Avtalsperioden för avtalsområde 1 (Helhetslösningar, produkter och tjänster) är 2024-09-16 till 2028-09-15.

Avtalsperioden för avtalsområde 2 (Webbutik för produktköp) är 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.

5 Leverantörer på ramavtalet

Nedan redovisas leverantörerna för avtalsområde 1 (Helhetslösningar, produkter och tjänster):

- Atea Sverige AB, org.nr 556448-0282
- AVS i Sverige AB, org.nr 556273-9358
- Informationsteknik Scandinavia AB, org.nr 556365-7039
- Loudnbright Systemintegration AB, org.nr 556408-9497

Nedan redovisas leverantören för avtalsområde 2 (Webbutik för produktköp):

- AVS i Sverige AB, org.nr 556273-9358

6 Underleverantörer

Leverantören 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 leverantör 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.

7 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.

Den upphandlande myndigheten ska avropa genom förnyad konkurrensutsättning om den upphandlande myndigheten:

- har behov av produkter eller tjänster som inte omfattas av det vid var tid gällande sortimentet i webbutiken (avtalsområde 2), men som ändå omfattas av ramavtalsupphandlingen i enlighet med bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*, eller
- har ett behov av AV-produkter eller -tjänster som motsvarar ett värde större än 500 000 SEK.

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

Fördjupad information om hur den upphandlande myndigheten ska använda respektive avropsförfarande anges nedan.

7.1 Avropsförfarande i avtalsområde 1 Helhetslösningar, produkter och tjänster

Tänk på!

Att innan en avropsförfrågan skickas till leverantörerna bör en analys göras av vilka behov som finns. Syftet med behovsanalysen är att den upphandlande myndigheten ska få kännedom om sitt nuläge och önskat läge. Denna kunskap underlättar kravställningen i avropsförfrågan. Det är viktigt att de produkter och tjänster som efterfrågas specificeras så noggrant som möjligt för att underlätta för leverantörerna att lämna anbud.

I syfte att bättre förstå marknaden och leverantörernas utbud kan exempelvis en s.k. RFI (Request For Information) genomföras. En RFI kan t.ex. innehålla frågor om produkter och tjänster inom ett specifikt område eller utifrån en specifik kravbild som ramavtalets leverantörer kan leverera. Efter en genomförd RFI finns ingen förpliktelse för den upphandlande myndigheten 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, se bilagan *Sändlista vid förnyad konkurrensutsättning*.

Förfarandet innebär att den upphandlande myndigheten skickar en skriftlig avropsförfrågan till samtliga leverantörer i avtalsområde 1 för att på nytt lämna ett avropssvar i enlighet med de villkor som anges i ramavtalet. Detta görs för att avgöra vilken leverantör som bäst kan tillhandahålla efterfrågat behov utifrån de villkor som angetts i avropsförfrågan. Kontaktoppgifter till samtliga leverantörer hittar ni i bilagan *Sändlista vid förnyad konkurrensutsättning*. Avropsförfrågan ska även skickas till inköpscentralen (av2022@adda.se).

Fastställda villkor i ramavtalet kan inte omförhandlas i den förnyade konkurrensutsättningen och inte heller kan krav som ställts i ramavtalet ändras eller bytas ut. Om det är nödvändigt får dock villkoren preciseras och vid behov kompletteras. Det är då fråga om att komplettera eller förfina villkoren i ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter som behöver uppfyllas för att kunna fullgöra ett enskilt kontrakt.

Vid avrop enligt förnyad konkurrensutsättning kan den upphandlande myndigheten precisera och ställa krav på produkter och tjänster utifrån bilagorna *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*, *Kravkatalog (avtalsområde 1)* och *Allmänna kontraktsvillkor (avtalsområde 1)*.

I kravkatalogen anges kravkategorier med exempel på krav som den upphandlande myndigheten kan ställa vid avrop med förnyad konkurrensutsättning, utöver de krav som återfinns i upphandlingsunderlaget. Den upphandlande myndigheten kan precisera samtliga punkter i

kravkatalogen och tillämpa dem både som krav och utvärderingskriterier utifrån sitt behov. Den upphandlande myndigheten väljer även hur krav och utvärderingskriterier ska verifieras, exempelvis genom referenstagning för utbildare, tekniska specifikationer för produkter och certifieringsintyg.

Kravställning ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna och baseras på den upphandlande myndighetens behov.

7.1.1 Tilldelningskriterier vid förnyad konkurrensutsättning

Vid avrop med förnyad konkurrensutsättning kan följande kriterier för tilldelning av kontrakt komma att användas: pris, kvalitet och hållbarhet.

Med tilldelningskriteriet pris avses exempelvis:

- Pris per timme
- Månads-/kvartalsavgift/periodiserad kostnad
- Takpris
- Påslag på inköspriser
- Rabattsats mot prislista
- Fast pris

Med tilldelningskriteriet kvalitet avses exempelvis:

- Utförande för AV som tjänst
- Metoder och resurser för service
- Kompetens och erfarenhet
- Kundnöjdhet
- Leveranstid

Med tilldelningskriteriet hållbarhet avses exempelvis:

- Miljömärkta produkter
- Innehåll av återvunnet eller förnybart material i produkten
- Klimatberäknade produkter
- Produkternas energiprestanda
- Hållbara transporter

Den upphandlande myndigheten har möjlighet att i avropsförfrågan begära hur kravuppfyllnaden i avropet ska bevisas. Detta kan exempelvis göras genom anbudspresentationer, produkttester, intervjuer och referenstagning.

Hur utvärdering av avropssvar går till specificeras närmare i avropsförfrågan.

7.1.2 Avropssvar

I avropsförfrågan ska en skälig tidsfrist för att lämna avropssvar anges. Denna tidsfrist fastställs med hänsyn till avropsförfrågans komplexitet samt den tid som behövs för att lämna avropssvar.

Avropssvar inkomna efter angiven tidsfrist beaktas inte. Avropssvaren ska vara skriftliga och innehållet omfattas av sekretess fram till det att beslut fattats om val av leverantör.

Ange alltid hur avropssvar ska lämnas (t.ex. genom e-post eller elektroniskt upphandlingsverktyg).

7.1.3 Frågor och svar under anbudstiden

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

7.1.4 Utvärdering

Anbuden från leverantörerna öppnas först efter tidsfristen för inlämnandet har gått ut. Den upphandlande myndigheten utvärderar de inkomna anbuden utifrån de i avropet beskrivna tilldelningskriterierna.

7.1.5 Tilldelning

Den upphandlande myndigheten ska meddela de leverantörer som lämnat avropssvar om beslut som fattats om val av leverantör.

Avropet avslutas och regleras genom att skriftligt kontrakt upprättas och undertecknas av leverantören och den upphandlande myndigheten.

7.1.6 Frivillig avtalsspärr

Den upphandlande myndigheten kan välja om den vill tillämpa s.k. frivillig avtalsspärr vid den förnyade konkurrensutsättningen. Innebörden av den frivilliga avtalsspärren är att den upphandlande myndigheten 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 den upphandlande myndigheten tillämpar den frivilliga avtalsspärren kan kontraktets giltighet inte överprövas efter de 10 dagarna. I de fall den upphandlande myndigheten väljer att inte tillämpa frivillig avtalsspärr kan kontraktets giltighet överprövas i sex månader.

7.1.7 Övriga krav och villkor

De generella kraven som gäller vid förnyad konkurrensutsättning framgår av avsnitt 4.2 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*.

De särskilda kraven som gäller vid förnyad konkurrensutsättning för tjänsteområdena framgår av avsnitt 4.3 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*.

Bilagan *Allmänna kontraktsvillkor (avtalsområde 1)* tillämpas för samtliga avrop som sker genom förnyad konkurrensutsättning. De allmänna kontraktsvillkoren är generella regleringar som gäller om

inget annat anges i kontraktet. I bilagan *Allmänna kontraktsvillkor (avtalsområde 1)* framgår det vilka allmänna kontraktsvillkor som den upphandlande myndigheten kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i kontraktet. Dessa villkor är markerade med kursiv text och anges inom hakparanteser.

Bilagan *Allmänna kontraktsvillkor (avtalsområde 1)* finns tillgänglig i både PDF-format och Word-format ifall den upphandlande myndigheten önskar precisera specifika delar inför avrop.

Ovanstående dokument finns publicerade under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida.

Tänk på!

Leverantören är skyldig att lämna avropssvar i samband med förnyad konkurrensutsättning. Leverantören behöver emellertid inte acceptera avrop eller lämna anbud om den har godtagbara skäl. Som godtagbara skäl för att inte lämna avropssvar vid en förnyad konkurrensutsättning räknas att leverantören p.g.a. andra åtaganden inte förfogar över tillräckliga resurser då avropet genomförs, att leverantören är förhindrad att lämna ett konkurrenskraftigt avropssvar utifrån hur avropsförfrågan är utformad eller att leverantören är föremål för omständigheter enligt "Force Majeure". Om leverantören inte avser acceptera avrop eller lämna avropssvar ska leverantören snarast och skriftligen meddela den upphandlande myndigheten skälen för detta.

En upphandlande myndighet får undanta en leverantör från att lämna avropssvar vid två av dess kommande avrop från ramavtalet om den upphandlande myndigheten tidigare avropat från ramavtalet och leverantören:

- *vid minst två tillfällen i följd har avböjt att acceptera avrop från den upphandlande myndigheten och inte har haft godtagbara skäl, eller*
- *vid minst två tillfällen har avstått från att lämna meddelande till den upphandlande myndigheten.*

En upphandlande myndighet som har hävt ett kontrakt som grundar sig på ramavtalet har rätt att undanta den aktuella leverantören vid kommande förnyade konkurrensutsättningar från ramavtalet.

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

7.2 Avropsförfarande i avtalsområde 2 Webbutik för produktköp

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/>

7.2.1 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)*.

7.2.2 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.

7.2.3 Övriga krav och villkor

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

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

Ovanstående dokument finns publicerade under fliken Stöddokument på ramavtalets webbsida.

8 Priser

8.1 Avtalsområde 1 - Priser vid förnyad konkurrensutsättning

Priser vid förnyad konkurrensutsättning lämnas enligt den upphandlande myndighetens instruktion, med undantag för de takpriser som ska lämnas i ramavtalsupphandlingen avseende utrustningspaket och vanligt förekommande roller. För mer information om takpriserna, se avsnitt 8.1.2 och 8.1.3 nedan.

Priser som lämnas vid en förnyad konkurrensutsättning innefattar samtliga kostnader som krävs för att leverera efterfrågade produkter och tjänster. Det betyder att inga ytterligare kostnader får tillkomma så som leveranskostnader, administrativa kostnader, sedvanliga produkter, utrustning/verktyg 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.

8.1.1 Leasing

Vid förnyad konkurrensutsättning kan den upphandlande myndigheten välja att använda sig av operationell leasing. För mer information se avsnitt 4.5 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*.

8.1.2 Takpriser för utrustningspaket

I ramavtalsupphandlingen har leverantörerna lämnat takpriser för två kompletta utrustningspaket (inkl. tilläggstjänster) och fyra vanligt förekommande roller som kan avropas vid förnyad konkurrensutsättning. För mer information om utrustningspaketen och de vanligt förekommande rollerna, se avsnitt 4.6 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*.

Leverantörernas takpriser enligt bilagan *Takpriser för utrustningspaket och tjänster (avtalsområde 1)* utgör tak för vad leverantören har rätt att offerera i samband med förnyad konkurrensutsättning. Leverantören får offerera lägre priser än de i bilagan *Takpriser för utrustningspaket och tjänster (avtalsområde 1)* vid en förnyad konkurrensutsättning.

Priserna innefattar samtliga produkter i komplett utrustningspaket, montering och installation i enlighet med vad som anges i avsnitt 4.3.1.1 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*, konfiguration och programmering i enlighet med vad som anges i avsnitt 4.3.1.2 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*, 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.

8.1.2.1 Uppdatering och prisjustering av utrustningspaket

För att hålla utrustningspaketen aktuella ges leverantörerna möjlighet att uppdatera produkterna var sjätte månad under avtalsperioden (1 november och 1 maj). Uppdateringsprodukter ska minst uppfylla samtliga krav som gäller för befintliga produkter enligt upphandlingsdokumenten i ramavtalsupphandlingen.

I samband med uppdatering av utrustningspaketen, kan priset på det nya utrustningspaketet justeras, jämfört med priset för det utrustningspaket som ska uppdateras, med maximalt +/- 20 procent.

8.1.3 Takpriser för vanligt förekommande roller

I ramavtalsupphandlingen har leverantörerna lämnat takpriser för fyra vanligt förekommande roller som kan avropas vid förnyad konkurrensutsättning. För mer information, se avsnitt 4.6.2 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)*.

Leverantörernas takpriser framgår av bilagan *Takpriser för utrustningspaket och tjänster (avtalsområde 1)*.

8.1.3.1 Prisjustering för vanligt förekommande roller

Inköpscentralen ändrar leverantörernas takpriser för vanligt förekommande roller en gång årligen. Prisändringen gäller från den 1 maj och baseras på index enligt ramavtalet.

8.2 Avtalsområde 2 - Priser i webbutiken

8.2.1 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.

8.2.2 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 bilagan *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.

8.2.3 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.

8.2.3.1 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 overtidsarbete multipliceras kontrakterat timpris med 2.0.

8.2.4 Uppdatering och prisjustering av sortiment samt tilläggstjänster

Leverantören har möjlighet att uppdatera sitt sortiment och produkternas priser var sjätte månad under avtalsperioden. Leverantören priser får dock inte överstiga takpåslogen i ramavtalet. Takpåslogen utgör tak för vad leverantören 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 leverantörens takpåslag inte överskrider genom löpande stickprovskontroller.

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

9 Leveransvillkor

9.1 Avtalsområde 1: Leveransvillkor

Om inget annat överenskommit mellan leverantören och den upphandlande myndigheten ska leverans ske inom trettiofem (35) arbetsdagar från dagen för den upphandlande myndighetens beställning.

9.1.1 Samordnad varuleverans

Ett flertal upphandlande myndigheter har eller kommer att ha en funktion för centralt samordnad distribution av varor till upphandlande myndighets olika godsmottagare d.v.s. till varje enskild beställare. Där samordnas leveranser från flertalet leverantörer innan varorna slutligen levereras till varje enskild beställare/godsmottagare. Samdistributören agerar på uppdrag av upphandlande myndighet.

Leverantören ska medverka till samordnad varudistribution, vilket innebär att leveranser ska ske till en distributionscentral eller ett centralt lager, definierat av varje upphandlande myndighet, istället för till varje enskild beställande enhet inom en upphandlande myndighet. Varje enskild beställning ska vara packad och adresserad till beställande enhet. Leverans till distributionscentral eller centralt lager ska ske i överenskommelse med upphandlande myndighet.

Leverantören ska inom tre månader från det att upphandlande myndighet så begär det kunna tillämpa standarden för samordnad varudistribution i enlighet med SFTI eller annan likvärdig standard. Det innebär att leverantören ska kunna hantera t.ex. kundpackning, godsmärkning, märkning av kolli med en transportetikett, leveransavisering i elektroniskt format.

9.1.2 Felaktig leverans

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.

9.2 Avtalsområde 2: 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 överenskommits 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.

9.2.1 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 nekas 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.

9.3 Hållbarhet

Inköpscentralens ramavtal ska bidra till att upphandlande myndigheter kan möta målen i Agenda 2030 och de nationella miljömålen. Ramavtalet ska ge offentliga kunder möjligheten att köpa produkter med en hög nivå av miljömässig och social hållbarhet som levereras till kund med lägsta möjliga klimatpåverkan. Produkterna ska ha lång livslängd och ska vara anpassade till ett framtida cirkulärt samhälle. Inköpscentralen kommer att följa upp hållbarhetskraven under avtalstiden.

10 Garanti

10.1 Avtalsområde 1 - Garanti

Om inget annat anges av den upphandlande myndigheten vid avrop gäller följande garantikrav.

10.1.1 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.

10.1.2 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.

10.1.3 Service, åtgärdstider och underhåll

Fel i levererad produkt ska avhjälpas på platsen där produkten finns (på-plats-service) om inget annat framgår av kontraktet. 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.

10.1.4 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.

10.1.5 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 utförd 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.

10.1.6 Skador/fel som inte täcks av garanti eller försäkring

Om fel/skada vare sig täcks av garantin eller eventuell allriskförsäkring 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.

10.1.7 Garanti – Rekonditionerade produkter

Kraven på garanti gäller inte för rekonditionerade produkter. Krav på garanti för sådana produkter ska preciseras vid den förnyade konkurrensutsättningen, se avsnitt 4.2.4 i bilagan *Kravspecifikation (avtalsområde 1)* och bilaga *Kravkatalog (avtalsområde 1)*.

10.2 Avtalsområde 2 - Garanti

10.2.1 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.

10.2.2 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.

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.2.5 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.

10.2.6 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.

11 Leverantörernas arbetssätt

11.1 Avtalsområde 1 Helhetslösningar, produkter och tjänster

I ramavtalsupphandlingen (avsnitt 5.3 i upphandlingsdokumentet) utvärderades anbudsgivarnas arbetssätt inom fyra områden:

- Mottagande och besvarande av avropsförfrågningar
- Leverans, installation och serviceorganisation
- Vägledning kring hållbara AV-lösningar
- 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

11.2 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

12 Rekonditionerade produkter

Den upphandlande myndigheten kan vid förnyad konkurrensutsättning välja att avropa rekonditionerade produkter.

Om inget annat anges av den upphandlande myndigheten i samband med avrop ska minst följande gälla för rekonditionerade produkter:

Produkten ska vara funktionstestad, fullständigt rengjord invändigt och utvändigt, ha genomgått rekonditioneringsåtgärder, vara fabriksåterställd och installerad med uppgraderingar etc.

- Produkten ska vara anpassade för svenska förhållanden och den svenska marknaden.
- Funktionaliteten och kvaliteten ska vara lämpade för professionell verksamhet. Produkten ska ha en hög grad av användarvänlighet och vara identifierbar som sådan produkt som kunder i offentlig sektor vanligtvis köper vad gäller funktionalitet och kvalitet.
- Produkten ska inte ha synliga skador såsom sprickor.
- Produkten ska omfattas av minst ett års garanti och batterier tre månaders garanti.

I bilagan *Kravkatalog (avtalsområde 1)* framgår det vilka typer av krav den upphandlande myndigheten kan ställa på rekonditionerade produkter vid en förnyad konkurrensutsättning.

13 Personuppgifter

Om leverantören behandlar personuppgifter för den upphandlande myndighetens ska din organisation teckna s.k. Personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal). För mer information, se punkt 8.2.5 Sekretess och personuppgifter i bilagan *Allmänna kontraktsvillkor (avtalsområde 1)*, och punkt 15.2.5 Sekretess och personuppgifter i bilagan *Kontraktsvillkor (avtalsområde 2)*.

Med fördel kan [SKRs stödmaterial](#) användas, bl.a. [mall för PUB-avtal](#). Om inte mallen används kan SKRs checklista för PUB-avtal användas.

14 Övriga villkor och dokument

För övriga avtalsvillkor gällande t.ex. brott mot kontrakt, hållbarhetskrav, ansvar och ansvarsbegränsningar, m.m., se villkoren i ramavtalet och kontraktsvillkoren för respektive avtalsområde.

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

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

15 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 (Kategoriänsvarig IT-produkter och tjänster).
Tel: 08-709 59 89 E-post: tommy.olsson@adda.se

16 Bilageförteckning för avropsstöd

- Avropsvägledning (*detta dokument*)
- Avropsberättigade parter (AV-produkter och tjänster 2022)
- Avtalsområde 1:
 - Kravspecifikation (avtalsområde 1)
 - Blockschema för utrustningspaket 2 (avtalsområde 1)
 - Takpriser för utrustningspaket och tjänster (avtalsområde 1)
 - Kravkatalog (avtalsområde 1)
 - Allmänna kontraktsvillkor (avtalsområde 1)
 - Sändlista vid förnyad konkurrensättning
- Avtalsområde 2:
 - Kravspecifikation (avtalsområde 2)
 - Sortiment och priser (avtalsområde 2)
 - Kontraktsvillkor (avtalsområde 2)
 - Förutsättningar för e-handel (avtalsområde 2):
 - Bilaga 11 - E-handel beställarens uppgifter (avtalsområde 2)
 - Bilaga 12 - E-handel leverantörens uppgifter (avtalsområde 2)
 - Bilaga 13 - Mall e-katalog (avtalsområde 2)