

Senast uppdaterad: 2022-05-12

Avropsstöd - Digital enhet som tjänst

Vad innebär *Digital enhet som tjänst*?

Det är ingen hemlighet att as-a-Service-modellen har tagit teknikvärlden med storm. Med många olika tekniker och mjukvarulösningar som går över till as-a-Service-modellen, har vi också sett uppkomsten av Digital enhet som tjänst/Device-as-a-Service (DaaS).

Ett *Digital enhet som tjänst*-avtal har en prenumerationsliknande betalningsmodell. Tjänsten omfattar nyttjanderätt av hårdvara samt ett antal tjänster som kan anpassas efter den upphandlande myndighetens behov. En del upphandlande myndigheter har behov av enklare tjänst medan andra behöver hjälp med en komplett livscykelhantering. Innehållet i tjänsten behöver definieras i avrop av den upphandlande myndigheten.

I alla organisationer kan hantering av digital utrustning innebära stora kostnader och ta mycket resurser från den interna IT-avdelningen. Med *Digital enhet som tjänst* så låter ni en ramavtalsleverantör, helt eller delvis, sköta livscykelhanteringen för de digitala enheterna till en förutsägbar och tydlig kostnad per användare. Det möjliggör att er interna IT-personal kan istället fokusera på stora projekt och planering.

En effektiv livscykelhantering ger goda förutsättningar för att öka livslängden för de digitala enheterna. Att vi använder våra digitala enheter under en längre tid är en av de viktigaste insatserna för att minska vår miljöpåverkan från IT-produkter.

Vilka frågor bör den upphandlande myndigheten ställa sig inför avrop av Digital enhet som tjänst?

Vid avrop av *Digital enhet som tjänst* är det viktigt att det tydligt framgår vad som ska ingå i tjänsten och vilka avgränsningar som behöver göras. Nedan redovisas ett antal frågor som upphandlande myndigheter bör ställa sig själva inför avrop av *Digital enhet som tjänst*.

Tänk på!

Att innan en avropsförfrågan skickas till ramavtalsleverantörerna 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.

Produktområden

1. Vilka olika typer av digitala enheter har era användare behov av i sitt dagliga arbete? Till exempel bärbara datorer, stationära datorer, surfplattor och smartphones.
2. Är rekonditionerade digitala enheter ett alternativ för er?

Tänk på!

Om inget annat anges av den upphandlande myndigheten vid en förnyad konkurrensutsättning är kravet i ramavtalet att samtliga offererade produkter ska vara fabriksnya och olåsta. Ett sådant krav kan dock leda till högre anbudspriser.

3. Vilka tekniska och övriga krav har ni för de digitala enheterna? Exempelvis krav på prestanda, operativsystem, antal portar, miljömärkning, m.m.

Preparation

4. Vilka delar av preparationen vill ni att leverantören hanterar (t.ex. imagehantering och konfiguration)? Ska en användare kunna komma igång med en ny digital enhet var de än befinner sig?

5. Ska enrollmenttjänster inkluderas? Vill ni att en framtida partner ska bistå med hjälp i hela flödet t.ex. nyregistrering vid köp, avregistrering vid reparation och avregistrering efter att enheten är färdigförbrukad? Har ni några särskilda behov runt systemstöd för inventarieregister eller asset management?

Service och support

6. Vilka SLA-nivåer krävs? Tänk på att inte överdriva "grundnivån" eftersom det är kostnadsdrivande. Det behöver nödvändigtvis inte vara samma SLA-nivå för alla funktioner inom myndigheten, utan de kan vara tuffare krav för vissa funktioner/användare där ett sådant behov finns.
7. Vilka applikationer ska finnas på enheterna och hur ska uppdateringar hanteras? Går de att rulla ut automatiskt med MDM? Leverantörens respektive den egna IT-funktionens ansvarsområden behöver specificeras så långt det är möjligt. Exempelvis kan leverantören ansvara för hårdvara, operativsystem med drivrutiner samt patchhantering, medan kunden själv har ansvar för applikationer och licenser.
8. Finns det behov av service på plats eller räcker det med inskicksservice?

Säkerhet

9. Vilka säkerhetslösningar ska ingå i tjänsten? Exempelvis antivirus, kryptering och säkerhetskopiering.
10. Vissa etablerade lösningar är idag molnbaserade, exempelvis MDM-/UEM-lösningar. Vilka krav gällande informationssäkerhet och datahantering behöver ställas?
11. Hur ska användare och behörigheter hanteras?
12. Hur ska lagringsmedia hanteras vid återtagande?

Tänk på!

Notera att du inte kan köpa specifika programvarulicenser (t.ex. Office 365) via detta ramavtalet. Utan den typen av programvara behöver anskaffas på annat sätt, exempelvis genom vårt ramavtal Programvaror och molntjänster 2019.

Kontraktstid, flexibilitet och skalbarhet

13. Under vilken period ska leverantören leverera *Digital enhet som tjänst* till era användare?
14. Hur ser era krav ut på leveranstid vid en ökning av volym? Bör leverantören lagerföra produkter i ett kundspecifikt buffertlager? Vilka krav gäller vid nedskalning? Exempelvis villkor gällande uppsägningstid för respektive enhet.
15. Vad är den estimerade volymen under kontraktstiden? Finns det skäl att utforma optioner för oförutsedda behov?
16. Vilket behov av flexibilitet och skalbarhet har ni för era digitala enheter? Behovet av flexibilitet under en given avtalstid är viktigt att analysera då flexibilitet alltid medför en merkostnad. Om ni önskar skalbarhet angående antal enheter bör minimala och maximala antalet anges i avropet.

Pris

17. Hur vill ni att pris ska lämnas? Vill ni att priset ska delas upp mellan nyttjanderätt av hårdvara och övriga tjänster? Eller vill ni ha ett totalpris per digital enhet och månad?

Tänk på att beakta den rådande osäkerheten på marknaden till följd av pandemi och andra oroligheter. Fundera om särskilda prisjusteringsvillkor bör läggas till och prisändringar ska tillåtas under vissa förutsättningar.

Kontraktets start och avslutande

18. Vad ska gälla vid kontraktets start? Ska all utrustning bytas ut eller ska leverantören ta över befintlig utrustning från exempelvis frånträdande leverantör?
19. Vad ska gälla vid kontraktets slut? Ska all utrustning återlämnas till leverantören eller ska all utrustning överföras till en tillträdande leverantör?

Det är viktigt att tänka på hur ni vill att den hårdvara som brukas vid slutet av kontraktet ska hanteras. I normalfallet återlämnas den digitala enheten till leverantören vid kontraktets slut. Vill ni ha möjlighet att köpa loss utrustningen bör villkoren för ett utköp definieras i kontraktet, exempelvis genom att ange ett maximalt värde för respektive produktgrupp med hänsyn till produktens ålder.

Tänk på!

Den upphandlande myndigheten ansvarar för att digitala enheter och tillbehör som nyttjas används enligt gällande svenska lagar, förordningar och föreskrifter. Den upphandlande myndigheten ska vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att produkterna inte kommer till skada. Om produkter har skadats till följd av att den upphandlande myndigheten varit vårdslös har leverantören rätt att debitera den upphandlande myndigheten för av leverantören verifierad direkt skada om inte annat anges i avropsförfrågan. För mer information se punkt 7.2.1-7.2.3 i de allmänna kontraktsvillkoren.

Övriga kontraktsvillkor

20. Finns det villkor i de allmänna kontraktsvillkoren som behöver justeras efter era behov?

De allmänna kontraktsvillkoren är generella regleringar som gäller om inget annat anges i kontraktet. Det framgår av de allmänna kontraktsvillkoren vilka villkor den upphandlande myndigheten kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i kontraktet. Dessa villkor är markerade med kursiv text och anges inom hakparenteser.

Villkor för nyttjanderätt

När Digital enhet som tjänst avropas ges den upphandlande myndigheten en nyttjanderätt till produkten som tjänsten avser. Särskilda villkor om nyttjanderätten kan komma att behöva anges av den upphandlande myndigheten. Det kan exempelvis handla om villkor gällande vad som ska anses utgöra felaktig användning av utrustningen i det enskilda kontraktet, vad som sker vid upphandlande

myndighets uteblivna betalning, hur och hur ofta ramavtalsleverantören ska kunna kontrollera utrustningen under nyttjanderätsperioden, m.m.

De allmänna kontraktsvillkoren omfattar flera villkor som rör nyttjanderätt, se punkt 7.2. Villkoren kan komma att behöva förtydligas och kompletteras utifrån den upphandlande myndighetens behov.

Vilken information behöver finnas med i en avropsförfrågan för att ramavtalsleverantörerna ska kunna lämna ett konkurrenskraftigt anbud?

- Kunduppgifter (namn, org.nr)
- Avtalstid
- Tänkt nyttjandetid av utrustningen
- Antal användare
- Vilka är nyttjarna och var kommer utrustningen att nyttjas?
- Geografisk spridning av användarna
- IT-miljöbeskrivning
- Beställningsrutiner
- Definiering av Digital enhet som tjänst (inkl. avgränsningar). Dvs. vilka tjänster skall paketeras med hårdvaran? Vilka delar skall ingå i tjänsten?
- Behov av flexibilitet?
- Vad skall hända med utrustningen då avtalet avslutas? Vilka möjligheter skall finnas?
- Om fakturering ska kunna ske till respektive förvaltning/kostnadsställe/resultatenhet eller liknande inom den upphandlande myndigheten. Om fakturan ska innehålla specifikation över utrustning som fakturan avser.
- Eventuella kundspecifika ändringar av villkoren i de allmänna kontraktsvillkoren (t.ex. särskilda prisjusteringsvillkor, särskilda villkor rörande nyttjanderätt)
- Utvärderingsmodell
 - Efterfrågat prisformat (exempelvis totalpris per digital enhet och månad)
 - Eventuella tilldelningskriterier kopplat till kvalitet (exempelvis utförandet av specifika delar i digital enhet som tjänst, leveranstid)
 - Eventuella tilldelningskriterier kopplat till hållbarhet (exempelvis miljömärkta produkter, 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.