



Vägledning för avrop från Skrivare som Tjänst och Produkt – Konkurrensutsättning

2019-01-07 Version 1.00



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Om vägledningen	3
1.1 Inledning.....	3
1.2 Utveckling av vägledningen	3
2 Ramavtalsområdet Konkurrensutsättning	4
2.1 Allmän information	4
2.2 Ramavtalsområdets omfattning.....	5
2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	10
2.4 Avropsordning - Förnyad konkurrensutsättning	10
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	10
2.6 Stöddokument för avrop	11
2.7 Ramavtalsområdet Fördelningsnyckel.....	11
3 Om avropet.....	11
3.1 Definiera behov	11
3.2 Val av avropsform.....	11
3.3 Kravställning.....	11
3.4 Kravkatalog.....	12
3.5 Tilldelningsgrund	12
3.6 Kontraktsvillkor.....	13
3.7 Utskick av avropsförfrågan	13
3.8 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	14



4 Praktiska råd	14
4.1 MFP.....	14
4.2 Servicenivå.....	15

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.00	2019-01-07	Första version
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.

1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande Skrivare som Tjänst och Produkt – Konkurrensutsättning (nedan kallat Konkurrensutsättning). Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [ramavtalsområdets sida på avropa.se](#), finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på [ramavtalsområdets sida på avropa.se](#) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [ramavtalsområdets sida på avropa.se](#)) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.



2 Ramavtalsområdet Konkurrensutsättning

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Skrivare som Tjänst och Produkt - Konkurrensutsättning kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [ramavtalsområdets sida på avropa.se](#).

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Skrivare som Tjänst och Produkt – Konkurrensutsättning är:

Ramavtalsleverantör	Org.nr
Atea Sverige AB	556448-0282
Canon Svenska Aktiebolag	556072-2224
Dustin Sverige AB	556666-1012
LANTEAM CONSULTING AB	556582-7291
Office Sverige AB	556354-4948
Toshiba TEC Nordic AB	556091-2106

2.1.3 Underleverantörer

En ramavtalsleverantör kan använda en underleverantör för att bistå vid utförande av tjänst. Ramavtalsleverantör svarar då fullt ut för varje underleverantörs arbete såsom för sitt eget. Till underleverantör räknas inte leasegivare eller hyresgivare.

Endast underleverantör som godkänts av Statens inköpscentral kan vara underleverantör. Tillägg eller byte av underleverantör kan endast ske efter skriftligt godkännande av Statens inköpscentral.

Ramavtalsleverantör äger inte rätt att till underleverantör delegera rätten att ta emot avropsförfrågan, lämna avropsvar, teckna kontrakt eller fakturera avropsberättigad.



2.2 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalsområdet Skrivare som tjänst och produkt - Konkurrensutsättning omfattar skrivare, MFP:er, kopiatorer, scannrar, faxar, tillbehör och förbrukningsmaterial samt olika slags tjänster kopplade till detta område. Det finns möjlighet till leveranser där avropsberättigad själv äger produkterna, samt leveransformer där ägandet inte överförs till avropsberättigad.

Avropsberättigad anger sitt behov utifrån villkoren i ramavtalets förfrågningsunderlag och de kravområden som får preciseras och kompletteras. Det finns således möjlighet för en anpassad kravställning i avropet.

Ramavtalsområdet möjliggör anskaffningar för alla de faser som kan avse en it-miljö, såsom analys/förstudie, införande, test, produktion och avveckling. Avrop kan ske för delar av faserna och faserna kan kombineras fritt. Det finns även möjlighet att teckna kontrakt med successiva leveranser.

2.2.1 Huvudkategorier: Tjänster och Produkter

Från ramavtalsområdet kan avropas tjänster och produkter som är avsedda för området skrivare, se mer information nedan.

2.2.2 Tjänster

Tjänster delas in i tre kategorier:

- Konsulttjänst
- Processtjänst
- Funktionstjänst

Konsulttjänst innebär att konsult tillhandahålls antingen som resurs utan åtagande om ett avtalat resultat (kallat resurstjänst) eller som ansvarig för genomförandet av ett angivet uppdrag med avtalat resultat (kallat uppdragstjänst).

Med Processtjänst avses en specifikt avgränsad produktnära tjänst som är tillgänglig under viss tid och vars faktiska utnyttjande beror på behovet i verksamheten. En Processtjänst kan vara IT-baserad såsom en e-handelslösning men kan lika gärna vara mer personalberoende såsom en kundtjänst, en servicenivå, en installation, en anpassning med flera. Processtjänst kan inte huvudsakligen bestå av Konsulttjänst.

Funktionstjänst innebär att ramavtalsleverantören tillhandahåller funktionalitet från produkter i form av en tjänst med överenskommen servicenivå. Typiskt sett tillgodoses ett grundläggande verksamhetsbehov, exempelvis möjlighet till utskrifter, kopiering och scanning. Det förekommer benämningar för detta såsom utskrift som tjänst, scanning som tjänst, och så vidare. Funktionstjänst kan i sin tur inbegripa konsult- och processtjänst

Nedan listas ett antal tjänster. Beroende på avropsberättigads behov kan en tjänst passa in i en eller flera av de tre kategorierna Konsulttjänst, Processtjänst och Funktionstjänst.

Analys

Analys kan exempelvis avse en förstudie eller liknande inför en anskaffning.

Anpassning

Anpassning kan exempelvis avse speciella inställningar för Produkter så att kravställd funktionalitet kan uppnås. Anpassning kräver speciell utveckling av Produkten till skillnad från konfiguration/managering.

Avveckling

Avveckling kan exempelvis avse avses att Produkter ska tas ur bruk.

Design

Design kan exempelvis avse arbete med att föreslå en möjlig lösning av Hårdvara och/eller Programvara.

Destruktion

Destruktion kan exempelvis avse att Hårdvara förstörs och inte kan återskapas eller användas. Destruktion ska ske enligt särskilda rutiner.

Dokumentation

Dokumentation kan exempelvis avse arbete med att skriva och dokumentera resultatet av olika typer av uppdrag så som manualer, processer, teknisk dokumentation och liknande.

Driftsättning

Driftsättning kan exempelvis avse ibruktagande av Produkt efter installation i produktionsmiljön.

E-handelslösning

E-handelslösning kan exempelvis avse en teknisk och processuell lösning som hanterar ett flöde av exempelvis beställning, ordererkännande, leverans och fakturering med mera.

Fakturering

Fakturering kan exempelvis avse särskilda krav avseende hur Ramavtalsleverantör skickar en faktura över godkänd leverans enligt rutiner för fakturering.

Funktionstjänst

Funktionstjänst kan exempelvis avse tillhandahållande av funktionalitet från Produkt i form av en Tjänst och till överenskommen Servicenivå.

Helpdesk

Helpdesk kan exempelvis avse den funktion till vilken Avropsberättigad kan vända sig vid behov av tekniskt stöd.

Införande

Införande kan exempelvis avse arbete med att planera och utföra arbete så att den tekniska lösningen är redo för Driftsättning.

Installation

Installation kan exempelvis avse uppackning och placering, påslagning och uppstart av Produkt inklusive verifiering av att Produkten fungerar för avsett syfte.

Integration

Integration kan exempelvis avse arbete med att sammanföra olika produkter (Produkter och eventuella tredjepartsprodukter) med varandra så att de tillsammans bildar en ny funktion eller del i en process.

Konfiguration/managering

Konfiguration/managering kan exempelvis avse arbete med att ställa in Produkten enligt kravspecifikation. Konfiguration/managering kräver ingen utveckling av Produkt.

Lagerhållning

Lagerhållning kan exempelvis avse att Ramavtalsleverantör lagerhåller en viss volym avsedd för Avropsberättigad.

Leveransförutsättningar

Leveransförutsättningar kan exempelvis avse att Avropsberättigad har möjlighet att ställa villkor för hur Leverans ska genomföras, exempelvis till vilken plats Leverans ska ske.

Licenshantering

Licenshantering kan exempelvis avse arbete med att hantera licenser för Programvara.

Projektering

Projektering kan exempelvis avse arbete med att planera ett tekniskt införande.

Projektleddning

Projektleddning kan exempelvis avse arbete med att leda projekt.

Reparation

Reparation kan exempelvis avse åtgärd för att återställa förlorad funktion i Produkt när Ramavtalsleverantör inte har ett befintligt åtgärdsansvar enligt vad som överenskommits i Kontrakt avseende garanti eller Service.

Retursystem för Toner

Retursystem för Toner kan exempelvis avse att Toner omhändertas för återanvändning på något sätt.

Rådgivning

Rådgivning kan exempelvis avse hjälp och stöd med tekniska och processuella lösningar som till exempel kan effektivisera, miljöspara eller öka säkerheten.

Service

Service är åtgärder för att avhjälpa Fel eller proaktiva hanteringar av Produkt.

Support

Support är den kontaktyta som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående Tjänst och/eller Produkt. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kopplat till Tjänst och/eller Produkt.

Teknikanalys

Teknikanalys kan exempelvis avse arbete med att kartlägga hur Avropsberättigads befintliga tekniska plattform ser ut samt vad man kan göra för att förbättra den.

Test

Test kan exempelvis avse arbete med att prova den tekniska lösningen innan Produktionsdrift.

Underhåll

Underhåll är kontinuerliga uppgraderingar och uppdateringar av Programvara.

Utbildning

Utbildning kan exempelvis avse att Ramavtalsleverantör utbildar Avropsberättigads användare genom att exempelvis tillhandahålla kurser specifikt avsedd för Avropsberättigad enligt Avropsförfrågan.

Webbshop för Avropsberättigads avropade Tjänster och Produkter

Webbshop för Avropsberättigads avropade Tjänster och Produkter kan exempelvis avse att Ramavtalsleverantör tillhandahåller en hemsida som visar Tjänster och Produkter som ingår i Kontrakt och kan beställas av Avropsberättigad. Denna del kan även ingå som en del i en e-handelslösning.

Återtag av utrustning

Återtag av utrustning kan exempelvis avse att utrustning återtas och återanvänds inom andra organisationer eller verksamheter.

Överlämningsassistans vid byte av Ramavtalsleverantör

Överlämningsassistans kan exempelvis avse att befintlig Ramavtalsleverantör ska bidra till att en överlämning till ny Ramavtalsleverantör går så problemfritt för Avropsberättigad som möjligt.

Överlåtelse av Produkter

Överlåtelse av Produkter kan exempelvis avse att Avropsberättigad kan låta Ramavtalsleverantör förvärva befintliga Produkter vid övergång från eget ägande till köp av funktion (exempelvis utskrift som tjänst).



2.2.3 Produkter

Produkter delas i ramavtalsområdet in i olika huvudkategorier som listas nedan. Exempelen är riktgivande men inte uttömmande.

Faxar

Exempel på faxar är fristående faxar som inte är integrerade i någon annan typ av Produkt.

Förbrukningsmaterial

Exempel på förbrukningsmaterial är papper, toner, häftklammer, skrivarhuvuden, skrivarkassetter, rengöringskit.

Kontorsskrivare

Exempel på kontorsskrivare är multifunktionsskrivare, färglaserskrivare, svartvita laserskrivare, skrivare som kan integreras i lokala nätverk.

Kopiatorer

Exempel på kopiatorer är fristående kopiatorer som inte är integrerade i någon annan typ av Produkt.

Kringutrustning

Exempel på kringutrustning är skrivarservrar. Annan kringutrustning är möbler som är direkt anpassade för Produkten att placeras i eller stå på.

Mindre skrivare

Exempel på mindre skrivare är skrivare avsedda att placeras på ett skrivbord och som ansluts till en dator med USB-kabel utan att behöva integreras med ett nätverk.

Programvaror

Exempel på Programvaror är lösningar för säker utskrift, samt andra Programvaror direkt kopplade till en Hårdvara som omfattas av Upphandlingen och Ramavtal.

Scannrar

Exempel på scannrar är fristående scannrar som inte är integrerade i någon annan typ av Produkt, såsom flatbedscannrar eller bordscannrar.

Specialskrivare

Exempel på specialskrivare är 3D-skrivare, fotoskrivare, etikettskrivare, kvittoskrivare eller skrivare avsedda för ett visst särskilt ändamål.

Storformatsskrivare

Exempel på storformatsskrivare är skrivare som kan hantera utskrifter som kan jämföras med tryckeriutskrifter såsom tidskrifter eller massupproptryck.

Tillbehör

Exempel på tillbehör är reservdelar av olika slag eller Produkter som möjliggör en

vidareutveckling av maskinen såsom extra papperskassetter, utmatningsmagasin, inmatningsfack eller häftklammermagasin.

2.2.4 Garanti och Service

Även om inte ett servicenivåavtal har tecknats så gäller en garantitid om tolv (12) månader för de produkter som vid avrop köpts eller leasats. Om tillverkaren lämnar en standardgaranti som är mer generös än ramavtalets villkor så ansvarar ramavtalsleverantören för fel med minst samma garantitid och garantivillkor.

För tjänster eller produkter som hyrs gäller ingen tidsbegränsad garantitid, såvida det inte uttryckligen framgår av allmänna villkor eller det annars vore uppenbart oskäligt.

Med Servicenivå avses en avtalad nivå av tjänsterna service, support och underhåll, se även exempel i avsnitt 4.2 i denna vägledning.

2.2.5 Leveransformer

Ramavtalsområdet Konkurrensutsättning omfattar leveranser där avropsberättigad själv äger produkterna, samt leveransformer där ägandet inte ligger hos avropsberättigad, exempelvis utskrift som tjänst, leasing & hyra. Leveransformer där ägandet inte överförs till avropsberättigad innefattar bl.a. utskrift som tjänst (innebärande tillhandahållande av en produkts funktion) där ägandet antingen stannar hos ramavtalsleverantören eller övergår till ett finansbolag. Leasing (finansiell) innebär att avropsberättigad kan återköpa produkterna i samband med att leasingtiden löper ut. Vid hyra återtar ramavtalsleverantören eller dess finansbolag.

2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2018-12-17 till och med 2020-12-16 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2022-12-16.

2.4 Avropsordning - Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga ramavtalsleverantörer för ramavtalsområdet.

2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

Kommer att presenteras senare.



2.6 Stöddokument för avrop

Kompletterande dokument kommer att publiceras på avropa.se senare.

2.7 Ramavtalsområdet Fördelningsnyckel

Skrivare som Produkt och Tjänst omfattar två ramavtalsområden: Fördelningsnyckel och Konkurrensutsättning.

Avrop ska göras från ramavtalsområdet Fördelningsnyckel när avropsberättigads behov kan tillgodoses utifrån de fastställda valmöjligheter och villkor som finns angivna avseende Fördelningsnyckel, se mer information för [ramavtalsområdet Fördelningsnyckel på avropa.se](http://avropa.se). I annat fall används ramavtalsområdet Konkurrensutsättning.

3 Om avropet

3.1 Definiera behov

Avropande organisation kan göra en typ av marknadsundersökning för att ta reda på leveranskapacitet och olika sätt att tillgodose behovet. En sådan förfrågan kallas RFI (Request For Information) och skickas ut till samtliga ramavtalsleverantörer inom det ramavtalsområde där avrop avses göras. Beroende på behovets komplexitet kan en RFI vara mer eller mindre utförlig och mer eller mindre formaliserad. En RFI medför ingen förpliktelse till anskaffning. En ramavtalsleverantör är inte skyldig att besvara en RFI.

3.2 Val av avropsform

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning där avropsförfrågan ska skickas till samtliga ramavtalsleverantörer.

3.3 Kravställning

Avropsberättigad kan vid förnyad konkurrensutsättning ställa krav på Produkt och Tjänst. Krav på Produkt kan inkludera flera olika delar till exempel krav på teknik, säkerhet, miljö och användbarhet.

Detsamma gäller för Tjänst, det kan avse en viss typ av molntjänst eller utskrift som tjänst och funktionella krav ska då ställas. Vidare kan avropsberättigad ställa krav på



leveransens genomförande och även på finansieringsmodell. Avropsberättigad kan via avrop genomföra innovationsinriktade anskaffningar.

Krav kan ställas för de produkter och de tjänster som avropsberättigad har behov av att anskaffa.

3.4 Kravkatalog

Avropsberättigad kan ställa krav inom följande områden:

Teknik: exempelvis hur fort en skrivare ska kunna skriva ut, om skrivaren ska kunna skriva ut dubbelsidigt, kunna skriva ut i färg, kompatibilitetskrav med beskriven it-miljö.

Produktprestanda: exempelvis mått på produkten för att säkerställa att den rymmer i avsett utrymme eller vikt så att produkten inte väger för mycket ur ett arbetsmiljöperspektiv.

Tjänstenivå: exempelvis kompetensnivå för konsult eller servicenivå för tjänst.

Hållbarhet: exempelvis att skrivaren ska kunna hantera miljötoners, energisparläge samt övriga krav gällande hållbarhet så som destruktion, retursystem för tonerkassetter, miljöpolicy för konsulter.

Säkerhet: exempelvis att skrivaren inte tillåter fjärrstyrning, att hårddisken är krypterad eller säkerhetsinstruktioner som konsult ska följa

Användbarhet: exempelvis att det ska vara symbolinstruktioner och inte bara färginstruktioner.

Tillgänglighet: att displayen ska sitta på en viss höjd, att displayen går att vinkla.

Leveransform: så som köp med eget ägande eller köp av funktionstjänst (köp av tjänst)

Finansieringsform: köp, leasing och hyra. Dessa finansieringsformer kan kombineras i ett och samma avrop för olika delar i avropet.

Leveransen: exempelvis när och var leverans ska ske, hur fakturan ska vara specificerad.

3.5 Tilldelningsgrund

Kontrakt ska tilldelas den ramavtalsleverantör som lämnat det bästa avropssvaret på grundval av de kriterier och villkor som angetts i avropsförfrågan.

Avropande organisation kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. SIC använde i upphandlingen av ramavtalet tilldelningsgrunden ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Om avropande organisation endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium

finns denna möjlighet. Avropande organisation rekommenderas vara tydlig i avropsförfrågan avseende hur utvärdering, viktning och poängsättning av avropssvar kommer att ske.

3.6 Kontraktsvillkor

Kontraktets förutsättningar beskrivs i Allmänna villkor 9.3.

Där framgår bl.a. att avropsberättigad och ramavtalsleverantören i kontrakt kan avtala om:

- a. förutsättningar för Leverans;
- b. Produkt (Hårdvara och Programvara) och/eller Tjänst (Funktionstjänst, Processtjänst och Konsulttjänst) som ingår i Kontraktsföremål och om tillämpligt, specifikation avseende dessa;
- c. beskrivning av funktion som ska uppnås i avropsberättigads it-miljö; anpassningar eller preciseringar av villkor i Allmänna villkor i den utsträckning detta tillåts enligt Ramavtal och Allmänna villkor;
- d. villkor gällande pris samt fakturerings- och betalningsvillkor utöver vad som framgår av Allmänna villkor; samt
- e. Kontraktstid inklusive eventuella förlängningsoptioner.

Kontrakt består av följande handlingar som kompletterar varandra:

- a. skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt;
- b. Kontrakt med bilagor, inklusive Allmänna villkor;
- c. Standardvillkor om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt om det och förutsatt att Allmänna villkor särskilt medger att sådan överenskommelse träffas;
- d. eventuellt kompletterande Avropsförfrågan;
- e. Avropsförfrågan med bilagor;
- f. eventuella tillåtna kompletteringar av Avropssvar; samt Avropssvar med bilagor

Om de handlingar som Kontrakt består av eller hänvisas till skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, i denna ordningsföljd. Oaktat detta gäller dock att villkor i tecknat Säkerhetsskyddsavtal gäller vid motstridigheter före samtliga övriga regleringar i Kontrakt. Dessutom gäller villkor i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal, med undantag för vad som här sagts om Säkerhetsskyddsavtal, vid motstridigheter före samtliga övriga regleringar i Kontrakt.

3.7 Utskick av avropsförfrågan

Avropsförfrågan ska skickas till samtliga ramavtalsleverantörer.



3.8 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Ramavtalsleverantörer som inte kan tillgodose behovet i avropsförfrågan är ändå skyldiga att svara på avropsförfrågan och ange varför de inte kan teckna kontrakt.

Vid avrop är avtalsspärr frivillig. Om avropsberättigad väljer att använda frivillig avtalsspärr ska det framgå i tilldelningsbeslutet.

4 Praktiska råd

4.1 MFP

I ramavtalsområdet Skrivare som tjänst och produkt – Fördelningsnyckel har sju typkonfigurationer specificerats. Dessa specifikationer kan användas som inspiration då krav ställs vid avrop från detta ramavtalsområde Konkurrensutsättning.

Nedanstående tabell sammanfattar några av de kravställda egenskaperna för de olika MFP:erna i fördelningsnyckeln. En fullständig specifikation över de slags krav som ställts finns i fördelningsnyckelns förfrågningsunderlag.

	A3 Avanc	A3 Enkel	A3 Arkiv	A3 Säker	A3 Snabb	A4 Stand	A4 Miljö
Sidor per minut	30	25	30	25	40	30	25
Avsedd drifts- volym/månad	10 000	5 000	10 000	10 000	15 000	5 000	5 000
Pappers- kassetter (ark)	2 400	900	1 900	1 400	2 900	900	900
RAM	1,5 GB	250 MB	1,5 GB				250 MB
Arkmatare	Automatisk dubbelsidig arkmatare för utskrift, kopiering och skanning						
Modul för auto- efterbehandling	Häftning, hållning, papperssorterin g	Häftning, papperssorterin g	Häftning, hållning, papperssortering			Nej	Nej
Utmärkande egenskap	Tid 1:a färgutskrift ≤ 12 sek	Tid 1:a färgutskrift ≤ 15 sek	Riksarkivet arkiv- beständig utskrift	Krypterad lagring Natligg radering	Arbetshäst Snabbast	Tid 1:a färgutskrift ≤ 12 sek	Energy Star 2.0 TEC: 1,2kWh
Hållbarhet och miljö	Uppfyller hållbarhets- och miljökrav enligt Svanen och Blå ängeln						



4.2 Servicenivå

I ramavtalets Allmänna villkor finns två fördefinierade servicenivåer, A och B, se nedan. Dessa kan användas som utgångspunkt vid specificering av servicenivå vid avrop.

Avropsberättigad har möjlighet att i Kontrakt avtala om Service, Support och Underhåll. Dessa Allmänna villkor definierar Service, Support och Underhåll och dessa fördefinierade nivåer kan användas av Avropsberättigad och anges i Avropsunderlag och Kontrakt. Avropsberättigad kan kravställa om annan typ av Service, Support och Underhåll

Servicenivå A - 3 år (Allmänna villkor 9.11.2.1)

- a. Ramavtalsleverantören ansvarar för Service, Support och Underhåll i tre år räknat från Leveransens godkännande;
- b. Service och Underhåll ska utföras på plats i Avropsberättigads lokaler. I de fall Avropsberättigad godkänner fjärrhantering av Produkt kan Ramavtalsleverantör genomföra Service och Underhåll på så sätt;
- c. Åtgärdstiden är 3 Arbetsdagar efter det att Felanmälan inkommit till Ramavtalsleverantör;
- d. resekostnad vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- e. alla typer av systemprogramvara ska ingå;
- f. allt arbete vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- g. transport och fraktkostnader för Produkter vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- h. tekniska uppdateringar och rättelser av systemprogramvara ska ingå;
- i. återställning till funktionellt skick ska ingå;
- j. en funktionskontroll ska ingå;
- k. omhändertagande och källsortering av emballage ska ingå;
- l. omhändertagande och återvinning av uttjänst Produkt ska ingå.
- m. bemannad kundtjänst Arbetsdag 08.00-16.30

Servicenivå B - 5 år (Allmänna villkor 9.11.2.2)

- a. Ramavtalsleverantör ansvarar för Service, Support och Underhåll i fem år räknat från Leveransens godkännande;
- b. service och Underhåll ska utföras på plats i Avropsberättigads lokaler. I de fall Avropsberättigad godkänner fjärrhantering av Produkt kan Ramavtalsleverantör genomföra Service och Underhåll på så sätt;
- c. åtgärdstiden är 3 Arbetsdagar efter det att Felanmälan inkommit till Ramavtalsleverantör;
- d. resekostnad vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- e. alla typer av systemprogramvara ska ingå;
- f. allt arbete vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- g. transport och fraktkostnader för Produkter vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- h. tekniska uppdateringar och rättelser av systemprogramvara ska ingå;
- i. återställning till funktionellt skick ska ingå;
- j. en funktionskontroll ska ingå;



- k. omhändertagande och källsortering av emballage ska ingå;
- l. omhändertagande och återvinning av uttjänst Produkt ska ingå.
- m. bemannad kundtjänst Arbetsdag 08.00-16.30