



Vägledning för avrop från AV och distansmöten

Diarienummer 23.3-10517-20

Version 2.0



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Om vägledningen	5
1.1 Inledning.....	5
1.2 Utveckling av vägledningen	5
2 Ramavtalsområde AV och distansmöten	6
2.1 Allmän information	6
2.2 Definitioner	7
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	9
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	11
2.5 Avropsordning.....	12
2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	13
2.7 Priser	14
2.8 Stöddokument för avrop	15
3 Om avropet.....	15
3.1 Tidsperspektiv.....	15
3.2 Definiera behov	16
3.3 Kravställning.....	17
3.4 Tilldelningsgrund	17
3.1 Kontraktsvillkor.....	18
3.2 Utskick av avropsförfrågan	18
4 Praktiska råd	19



4.1 Förberedande arbete, behovsanalys.....	19
4.2 Kravställning.....	19
4.3 Filminspelning och streamingtjänst	19
4.4 Garanti.....	20
4.5 Montering.....	20
4.6 Krav på kompatibilitet.....	20
4.7 Budgettak.....	20
4.8 Fakturering.....	20
4.9 Tilldelningskriterier	21
4.10 Sekretess vid avrop.....	22
4.11 Kommunikation med leverantör under svarstiden	22
4.12 Förtydliganden av avropssvar.....	22
4.13 Eventuellt avbrytande av avrop.....	23
4.14 Avropssvar saknas	23
4.15 Former av kontrakt.....	23
4.16 Förlängning av kontrakt.....	24
4.17 Kontraktsuppföljning.....	24
4.18 Samverkan.....	24
4.19 Servicenivåer (SLA) och viten	25
4.20 Slutligen	26



Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2022-03-22	Publicerad version
2.0	2023-04-20	4.5 Montering
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange 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 vid avrop från ramavtal gällande AV och distansmöten. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På www.avropa.se finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på www.avropa.se.

1.2 Utveckling av vägledningen

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

2 Ramavtalsområde AV och distansmöten

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för AV och distansmöten kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på www.avropa.se i bilaga *Avropsberättigade*. Om det råder osäkerhet om just din organisation finns med som avropsberättigad, så kan ni själva öppna bilagan och titta om just din organisation finns med. Om din organisation inte finns angiven så är det dessvärre inte möjligt att genomföra avrop, för det är inte möjligt att lägga till avropsberättigade i efterhand.

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom AV och distansmöten är:

- Atea Sverige AB
- AudicomPendax AB
- AVS i Sverige AB
- Dustin Sverige AB
- Foxway AB
- Informationsteknik Scandinavia AB
- Ricoh Sverige AB

2.1.3 Underleverantörer

En underleverantör är ett företag som bistår ramavtalsleverantören med varor eller tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde.

Med underleverantör avses en juridisk person eller enskild näringsidkare som ramavtalsleverantör anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av ramavtalet och kontrakt. En varumärkesägare eller speditör är aldrig att betrakta som underleverantör.

En särskild underleverantör är en underleverantör som kontrollerat särskilt av Kammarkollegiet. Övriga underleverantörer kan komma att kontrolleras. De särskilda underleverantörerna som kontrolleras av Kammarkollegiet är de:



- företag vars kapacitet Ramavtalsleverantören åberopar för att uppfylla krav på ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet,
- underleverantörer vars personal har eller kommer att ha direkt kontakt med Kammarkollegiet eller avropsberättigad.

Ni som avropar kan titta vilka underleverantörer som samarbetar med de olika ramavtalsleverantörerna genom att öppna bilagan *Underleverantörer* som finns på Avropa.

2.2 Definitioner

Dessa definitioner är begrepp som används i allmänna villkor och är därmed lämpliga att använda i avrop. Om man i sitt avrop använder en annan betydelse av ett definierat begrepp måste den som avropar definiera begreppet på nytt i avropet samt även också ange att upphandlingens begrepp utgår.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag 08.00-16.30.
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Upphandlingsföremål genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> i Ramavtalets Huvuddokument
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Kammarkollegiet och Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågat Upphandlingsföremål.
Hårdvara	Med Hårdvara avses fysisk produkt som omfattas av Ramavtalet.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande köp av Upphandlingsföremålet enligt Ramavtalet.
Konsult	Med Konsult avses fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantören eller Underleverantören.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tjänster som utförs av Konsult.



Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Om inte annat framgår, inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör.
Personuppgiftsbiträdesavtal	Med Personuppgiftsbiträdesavtal avses avtal mellan Avropsberättigad och den som behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning.
Privat molntjänst	Med Privat molntjänst avses en extern IT-miljö som inkluderar en för Avropsberättigad unik uppsättning av en drifttjänst, Hårdvara, Programvara, Konsulttjänst och kundtjänst.
Programvara	Med Programvara avses immateriell produkt som omfattas av Ramavtalet. Programvara är proprietär eller med Öppen källkod. Den Programvara som ingår ska vara en naturlig del för nyttjande av Hårdvaran såsom exempelvis operativsystem samt övrig Programvara som framgår av Kontrakt.
Publik molntjänst	Med Publik molntjänst avses en standardiserad IT-miljö som tillhanda hålls över internet som inkluderar drift, övervakning, infrastruktur, applikation, lagring, bandbredd och säkerhet.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument,
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
Reparation	Med Reparation avses att Ramavtalsleverantören utför åtgärder för att avhjälpa fel på vara.
Resultat	Med Resultat avses, beroende på Upphandlingsföremålets karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda resultat av Upphandlingsföremål, i form av dokumentation eller annat fysiskt eller digitalt material, såsom ritningar, bilder, fotografier, manualer, rapporter.
Servicenivåavtal	Med Servicenivåavtal (engelska Service Level Agreement, SLA) avses en överenskommelse mellan Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad som anger till vilka mätbara nivåer en viss tjänst, såsom Reparation, Privat molntjänst, Publik molntjänst eller kundtjänst, ska tillhandahållas.
Skriftligen	Med skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses tillverkarens eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Programvara och/eller tillhandahållandet av Reparation, uppdatering och uppgradering.
Säkerhetsskyddsavtal	Med Säkerhetsskyddsavtal avses avtal som reglerar vilka säkerhetsskyddsåtgärder som Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska vidta i samband med Kontrakts fullgörande och/eller för att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska få ta del



	av Avropsförfrågan som innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, i det fall säkerhetsskyddslagen (2018:585) är tillämplig.
Tredjepartsprogramvara	Med Tredjepartsprogramvara avses en Programvara där upphovsrätt tillhör annan än Ramavtalsleverantör samt i det fall en Programvara i Kontrakt anges vara Tredjepartsprogramvara.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk person eller enskild näringsidkare som Ramavtalsleverantör anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt. En varumärkesägare eller speditör är aldrig att betrakta som Underleverantör.
Upphandlingsföremål	Med Upphandlingsföremål avses de varor och tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt. Upphandlingsföremål enligt Kontrakt får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.
Vitesgrundande belopp	Med Vitesgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av vite för försening av leverans eller för beräkning av vite för bristande uppfyllelse av Servicenivåavtal. För Upphandlingsföremål som betalas periodvis ska Vitesgrundande belopp utgöras av medelvärdet per kontraktår under hela Kontraktstiden, av det vid Kontrakts tecknande beräknade totala värdet av Kontraktet inklusive optioner. För övriga Upphandlingsföremål ska Vitesgrundande belopp utgöras av värdet av den del av Upphandlingsföremål som är föremål för det aktuella Servicenivåavtalet, den aktuella förseningen, eller som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt.
Öppen källkod	Med Öppen källkod avses Programvara som i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative, http://www.opensource.org/licenses/

2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Detta ramavtalsområde omfattar varor och tjänster för ljud och bild av olika slag. Nedan presenteras de olika delarna och exempel på varor och tjänster anges. Exempelen är inte uttömmande utan utgör endast exempel på vad som kan ingå.

Ramavtalet omfattar varor och tjänster för ljud och bild som tillsammans täcker in det totala behovet under en livscykelperiod.

Ramavtalet omfattar olika varianter av varor och tjänster för ljud, bild, foto, distansmöten, videokonferens och liknande audiovisuella varor som möjliggör möten eller informationsspridning med hjälp av elektronik och teknik. Varor och tjänster kan vara analoga och digitala. Ramavtalet inkluderar även varor och tjänster som möjliggör förinspelad information som spelas upp när användaren själv önskar det eller information som spelas upp live via en vald kanal.



Ramavtalet omfattar även varor och tjänster kopplade till nya eller befintliga mötes- och konferensrum, utbildningssalar, hörsalar, scener, väntrum, receptioner, vård- och omsorgsmiljöer, arbete i hemmet eller ifrån andra platser där Avropsberättigad har behov av dessa varor och/eller tjänster.

Avropsberättigad kan avropa enbart varor eller enbart tjänst alternativt en kombination av båda. Tjänster som avropas ska ha en koppling till området för ljud och bild. Tidpunkten för utförande av tjänsten kan vara skild från köpet av varan. Avropsberättigad kan avropa tjänster för varor som Avropsberättigad har anskaffat tidigare. Konsulttjänst inkluderas i tjänst.

Ramavtalet omfattar möjlighet att avropa mindre snickerier för att varans funktion ska fungera på avsett sätt, liksom mindre kompletterade hantverksarbeten som är förknippade med montage och demontering av utrustning exempelvis igensättning av hål, målning, kabeldragning, håltagning. Vidare ingår projektering av utrustning i mötesrum, konferensrum, utbildningssalar, hörsalar, scener, receptioner, väntrum med flera. Uppdrag så som nybyggnation, renovering, ombyggnad eller tillbyggnad av lokaler omfattas inte.

Ramavtalet omfattar inredning i den mån den är avsedd för varor inom området ljud och bild och dess unika behov samt för att tillgodose en helhetslösning för exempelvis ett konferensrum.

De varor och tjänster som ingår i ramavtalsområdet kan angränsa mot andra ramavtalsområden. I de fall liknande varor eller tjänster kan avropas från annat ramavtal ska det ramavtal användas som motsvarar det huvudsakliga syftet med anskaffningen.

Programvara kan levereras i form av proprietär programvara och öppen källkod. Publik molntjänst och Privat molntjänst innehåller Programvara.

Ramavtalet omfattar även köp av tjänst och med det avses varor som Avropsberättigad inte själv äger utan istället hyr.

Varor

Ljud och bild

Headsets, hörlurar, mikrofoner, förstärkare, receivers, tuners, monitorer, högtalare, soundbar, skärmar (med eller utan TV-mottagare), inspelningsutrustning, programvaror och diktafoner.

Foto

Stillbildskameror, videokameror, objektiv, stativ, väskor, minneskort, lagringsmedia, belysning, fotoskrivare, fotopapper, färgpatroner, fjärrstyrning och programvaror.

Möten

Bokningstavlor, programvara för bokning av möten och andra typer av programvaror för möten, skärmar, stativ, projektorer, projektordukar, skrivtavlor i olika utföranden,



konferenstelefoner, puckar och annan utrustning för kommunikation i mötesrummet. Konferensbryggor, mikrofoner, soundbars, konferenskameror, styrdon, styrpaneler och headsets.

Inredning

Draperier, mörkläggningsgardiner, inbyggnadsmöbler, anpassade konferensbord och stolar, belysning, mattor, ljudabsorberade inredning, inredning utformad för scener.

Infrastruktur

Videoväxlar, konferensbryggor, hårdvara för lösningar inom ljud och bild samt även kablage, kabelkanaler, kontaktdon, monteringsprodukter så som tak- och väggfästen, generella monterings, installationstillbehör och utrustning för trådlös installation.

Tillbehör

Pekdon, väskor, linsskydd, lagringsmedia, minneskort, pennor och sudd för skrivtavlor, rengöring för skrivtavlor och annan utrustning, fjärrkontroller, konsoler av olika slag, kabelgömmor, sladdvindor, kablar, stativ, batterier och batteriladdare.

Förbrukningsmaterial

Projektorlampor, filter, fotopapper, färgpatroner och batterier.

Tjänster

Olika typer av tjänster

Rådgivning, projektering, projektledning, installation, konfiguration, migrering, montering, dokumentering, märkning, inventariemärkning, uppackning, anslutning av utrustning, kablagedragning, håltagning, systemadministration, systemutveckling, test, utbildning och demontering samt även filminspelning, klippning, redigering, bearbetning, testning och upplägg till vald kanal i samband med filminspelning.

Lagerhållning, leveransbevakning, tillhandahållande av utbyteslager, leverans, återtagande av emballage, destruktion, återvinning, återtag och återställning.

Köp av tjänst

Varor kan köpas som tjänst. Exempel på detta kan vara videokonferens, webbmötestjänst, streamingtjänst samt även programvaror i form av molntjänst.

2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen gäller från och med 1 juli 2022 och gäller till och med 30 juni 2026.

2.5 Avropsordning

2.5.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropsberättigad skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer.

Tanken med detta förfarande är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att kontrakt tecknas med den leverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.

För avropsförfrågan gäller följande:

1. Avropsförfrågan ska ställas till samtliga ramavtalsleverantörer. Vid behov får avropsberättigad i avropsförfrågan precisera kraven inom ramavtalet utifrån områden för krav och kriterier presenterade i bilaga *Kravkatalog*. Om ni vid avrop har behov av att se vilka krav och kriterier som användes i upphandlingen så hänvisar vi till *Upphandlingsdokumentet* som finns på Avropa. Upphandlingen är gjord med selektivt förfarande så det innebär att det finns två upphandlingsdokument.
2. Avropsberättigad ska ange de kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontraktet. Dessa kriterier skall omfattas av de kriterier som har angivits i upphandlingens upphandlingsunderlag. Avropsberättigad avgör vilka av dessa kriterier som är relevanta för det specifika avropstillfället.
3. Avropsberättigad ska ange en skälig tidsfrist för att lämna avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till upphandlingsföremålets komplexitet samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. I detta ramavtal kan den nödvändiga tiden för att förbereda och lämna avropssvar variera från enstaka veckor till flera månader. Tänk på att vissa tider är även personal hos ramavtalsleverantören ledig så som vid semester, jul-, påsk- och sportlov. Då kan man behöva ge extra tid.
4. Avropssvaren ska vara skriftliga och avropsberättigad får ta del av innehållet i dem först när den angivna svarstiden har löpt ut.
5. Kontrakt ska tilldelas den ramavtalsleverantör som lämnat det för avropsberättigad bästa avropssvaret på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.
6. Avropsberättigad ska snarast möjligt skriftligen meddela de ramavtalsleverantörer som deltagit i den förnyade konkurrensutsättningen om beslut om tilldelning av kontraktet och redovisa skälen för beslutet.

Har avropsberättigad krav om säkerhetsskyddsavtal ska skrivas måste det ske enligt SUA. På Avropa finns det säkerhetsskyddsavtalsmallar för det som kan användas vid avrop.



Om leverantörens tillhandahållande av tjänsten innebär behandling av personuppgifter för avropsberättigads räkning ska personuppgiftsbiträdesavtal tecknas i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR). Mall finns på Avropa.

2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

2.6.1 Miljökrav

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av ramavtalet och kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper och liknande.

2.6.1.1 Skatt på kemikalier i viss elektronik

Från och med den 1 juli 2017 gäller lagen (2016:1067) om skatt på kemikalier i viss elektronik. Det innebär att en skatt på viss elektronisk utrustning innehållandes flamskyddsmedel tillkommer. Från och med kalenderåret 2021 gäller justerade skattesatser. Skatten beräknas på varornas vikt utan emballage och är för närvarande 11 kronor per kilo för vitvaror och 164 kronor per kilo för övrig elektronik. Skatten begränsas just nu till maximalt 451 kronor per vara, så att en vara inte ska få en oproportionerligt hög skatt.

2.6.1.2 Omvänd skattskyldighet

Från och med 1 april 2021 infördes nya regler om omvänd skattskyldighet vid nationell handel med mobiltelefoner, integrerade kretsanordningar, spelkonsoler, pektdatorer och bärbara datorer om beskattningsunderlaget för omsättningen av dessa varor i en faktura sammantaget överstiger 100 000 kr (prop. 2020/21:20).

2.6.2 Sociala krav

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av ramavtalet och kontrakt kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter.

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa arbetsrättslig lagstiftning, anställningsvillkor och i tillämpliga fall kollektivavtal vid fullgörande av upphandlingsföremålet. Det innebär att ramavtalsleverantören bland annat ska försäkra sig om att ingen så kallad svart arbetskraft anlitas för att fullgöra ramavtalet samt ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.

2.7 Priser

I upphandlingen har ramavtalsleverantörerna lämnat priser på montering, konfiguration och headset. Dessa priser, som respektive ramavtalsleverantör har lämnat, får inte överstigas i avropssvar.

Om avropsberättigad har andra krav på headset än de krav som är specificerade i upphandlingen, gäller inte priset för headset i upphandlingen.

Specificering av montering och konfiguration utöver det som är specificerat i upphandlingen är möjlig till samma pris, dock får inte kraven vara mer långt gående än de i upphandlingen. Om kraven i avropet är mer långt gående gäller inte priset i upphandlingen.

Med **montering** avses minst följande av dessa moment och förutsättningar:

- Uppackning.
- Omhändertagande av emballage.
- Montering av produkt enligt anvisning, exempelvis uppskruvning av skärm på vägg, uppskruvning av projektor i tak.
- Mindre håltagningar för kablar.
- Tillbehör så som skruvar och plugg samt standardfästen ska ingå.
- Specialfästen ingår inte. Om kunden har specialfästen och vill att dessa ska användas, ska dessa användas.
- Kablar ska vara dolda i den mån det är möjligt.
- Monteringen ska vara fackmannamässigt gjord och vara tillgänglig enligt med vad avropsberättigad kan förvänta sig med hänsyn tagen till Upphandlingsföremålets art och omfattning.

Med **konfiguration** avses minst följande av dessa moment och förutsättningar:

- Utrustningen ska få de tekniska förutsättningar som behövs för att kunna fungera i avropsberättigads miljö, exempelvis parametersättning och anslutningar mot avropsberättigads system.
- Avropsberättigad ska erhålla en fullt fungerade lösning av konfigurationen.

Konfigurationen ska vara fackmannamässigt gjord och vara gjord enligt med vad avropsberättigad kan förvänta sig med hänsyn tagen till upphandlingsföremålets art och omfattning.

Headsetet ska ha följande egenskaper:

- Sladdburen och sladden ska vara minst 180 cm
- USB-anslutning för dator
- Mikrofon som är vridbar eller ställbar i höjd



- Ska kunna anpassas efter storlek på huvudet

Kontroll på sladden med knappar för volymsänkning och volymhöjning samt knapp för att stänga av och sätta på ljudet. Det ska även finnas en knapp för att lägga på/avsluta uppkopplingen.

Se bilaga för priser på Avropa för respektive ramavtalsleverantörs unika priser för montering, konfiguration och headset.

2.8 Stöddokument för avrop

Avropsmal finns för att underlätta vid avrop. Avropsmallen är en mall och annan mall kan användas vid avrop men avropsmallen kan vara ett stöd för att all information som ramavtalsleverantören behöver för att kunna besvara ett avrop finns med i avropet.

3 Om avropet

Under denna punkt beskrivs det som är specifikt vid avrop inom detta ramavtalsområde.

3.1 Tidsperspektiv

Tiden för stegen fram till ett avrop är beroende på bland annat omfattning, kvaliteten på avropsberättigads underlag, uppdragets komplexitet, samt i vilket tempo avropsberättigad och ramavtalsleverantörerna kan genomföra stegen.

1. Behov (förstudie)
2. Strategi för försörjning av behovet
3. Beslut om upphandling, inkl. upphandlingsform/avrop
4. Framtagande av förfrågningsunderlag (avropsförfrågan)
5. Publicering avropsförfrågan (anbudstid)
6. Utvärdering
7. Tilldelningsbeslut och tecknande av kontrakt
8. Förberedelser för införande och start av kontraktet
9. Drift och support av levererade varor och/eller tjänster
10. Avveckling (exit)
11. Kontraktet avslutas



Vid enkla uppdrag är det möjligt att stegen kan genomföras på kort tid. Realistiska tider för ett enkelt uppdrag är däremot 1-3 månader. Ett omfattande och komplex projekt tar sannolikt 3-9 månader eller längre att genomföra. Den tid som ges till ramavtalsleverantörerna för att lämna svar på avropsförfrågan bör anpassas efter avropets omfattning och komplexitet, från 4 veckor för enkla uppdrag till minst 10 veckor för större och mer komplexa uppdrag.

Vid avrop av enkla varor kan tiden för avropssvar kortas ner till någon dryg vecka, förutsatt att det är en enkel produkt som man kan förmoda att ramavtalsleverantörerna kan leverera med lätthet.

Värt att notera är att förberedelser för nästa "generations" avrop bör inledas i god tid innan kontraktets slut.

3.2 Definiera behov

Innan avropsförfrågan skickas ut har avropsberättigad möjlighet att föra en dialog med ramavtalsleverantörerna, "Request for Information" (RFI). Det är av mycket stor vikt att samtliga ramavtalsleverantörer inom ramavtalet bjuds in till detta och att de likabehandlas. För att förenkla detta så kan avropsberättigad förbereda ett valfritt antal frågor som man ställer till samtliga ramavtalsleverantörer. Detta kan ske skriftligen eller även fysiskt i ett möte med ramavtalsleverantörerna.

Bjuds ramavtalsleverantörerna in vid olika tillfällen kan en gemensam dagordning underlätta att avropsberättigad likabehandlar ramavtalsleverantörerna. Genom dialogen kan förmågan att leverera bekräftas av ramavtalsleverantörerna och avropsberättigad får värdefull information om vilka möjligheter som finns att uppfylla avropsberättigades behov.

Dialogen genomförs enklast genom att avropsberättigad översiktligt beskriver nuläget och behoven samt ber ramavtalsleverantörerna beskriva om de är i stånd att leverera de produkter/tjänster/funktioner som efterfrågas av avropsberättigad.

Vid oklarheter, exempelvis om avropsberättigad vill veta om en viss vara eller tjänst ingår i ramavtalsleverantörernas utbud, kan avropsberättigad via tex e-post ställa enkla frågor, så kallad "Request for Information" (RFI), till samtliga ramavtalsleverantörer innan själva avropet görs.

Frågeställningen kan även avse en budgetförfrågan, vilket innebär att avropsberättigad begär in ett förhandsbesked om pris på till exempel en typprodukt för att få en uppfattning om huruvida den budget som avsatts för avropet är tillräcklig.

Vid avropet med förnyad konkurrensutsättning rekommenderas att samtliga ramavtalsleverantörer inom aktuellt område tillfrågas, även de ramavtalsleverantörer som uttryckligen uppgivit att efterfrågade varor/tjänster inte ingår i deras utbud. Ramavtalsleverantörerna kan ha misstolkat frågan eller att ramavtalsleverantören tillsammans med sin underleverantör har tagit in varan/tjänsten i sortimentet.



3.3 Kravställning

Beskriv vad syftet är med avropet. Det kan vara vad man vill uppnå för effekt med lösningen. Det kan vara som exempel minska kostnader, ökad funktionalitet, effektivisera verksamheten, flexibilitet med flera.

De kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontraktet ska anges i avropsförfrågan.

Ange krav och önskemål på avropade varor och tjänster på ett så tydligt och detaljerat sätt att de uppfyller avropsberättigads behov. Utformningen av avropet får inte syfta till att endast en ramavtalsleverantör kan svara på eller uppfylla behovet.

Alla krav som ställs i avropsförfrågan ska ha direkt koppling till det aktuella upphandlingsföremålet och vara relevanta, proportionerliga och specifika. Det är upp till avropsberättigad att vid varje avropstillfälle avgöra vilka de krav är som ska ge ett mervärde och vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Om avropsberättigad endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium finns denna möjlighet.

I bilaga *Kravkatalog* (se www.avropa.se) finns en lista på områden för krav och kriterier som avropsberättigad kan tillämpa vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning utöver de krav och kriterier som tillämpats i upphandlingen. Avropsberättigad preciserar dessa krav och kriterier vid avropet. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på avropsberättigads behov. Avropsberättigad väljer även hur krav och kriterier ska verifieras. Kravställning ska ske i enlighet med Lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) och de unionsrättsliga principerna. Kravkatalogen är disponerad i bokstavsordning.

3.4 Tilldelningsgrund

Avropsberättigad ska vara tydlig i avropsförfrågan avseende hur utvärdering, viktning och poängsättning av avropssvar kommer att ske. Ange vad som krävs för en viss poäng eller bedömning. Undvik skalor med motivering som ”fem poäng ges om vi bedömer ert svar vara mycket bra”. Fundera istället och beskriv vad som är mycket bra för er.

Optioner behöver inte utvärderas men kan bli kostnadsdrivande om de inte utvärderas.

För att ramavtalsleverantören ska kunna ge ett fast pris krävs att avropsberättigad är mycket tydlig i sin beskrivning om vad leveransen innefattar och det förväntade resultatet så att samtliga ramavtalsleverantörer offererar sitt pris med samma förutsättningar.

Beskriv tydligt hur de erbjudna funktioner, varor och tjänster som avropas ska prissättas. Vid utvärdering av pris borde ett helhetspris för funktioner, varor och tjänster utvärderas för hela kontraktperioden inklusive volymer.



Vid avrop av större installationer eller liknande kan man förutom ett pris för själva uppdraget begära in ett timpris för eventuella tillkommande arbeten. Dessa tillkommande arbeten kan man förslagsvis använda till utvärdering. Avropsberättigad kan då ange de antal timmar som troligen kan tillkomma.

3.1 Kontraktsvillkor

Vid avrop från ramavtalet gäller alltid bilaga *Allmänna villkor* som kontraktsvillkor och i vilken ordning kontraktsdokumenten gäller. Läs alltid igenom bilaga *Allmänna villkor* och se om det är något villkor som kan förändras och ta ställning till om ni vill förändra villkoret. Det är bara där det uttryckligen säger att det går att ändra villkoret som får ett villkor får ändras. Det nya villkoret skrivs in i avropsförfrågan men hänvisning till vilket avsnitt som ändringen avser, villkoret ändras **inte** bilaga *Allmänna villkor*.

Dem giltighetstid som kontraktet ska gälla ska framgå i avropet. I det fall optioner används, kan de användas efter att ramavtalet har gått ut, men innan kontraktet har gått ut.

En option får inte vara större än den obligatoriska delen för avropet.

3.2 Utskick av avropsförfrågan

Avropsförfrågan ska skickas ut till samtliga ramavtalsleverantörer. Ramavtalsleverantörernas e-postadresser finns tillgängliga på Avropa genom en funktion som kallas ”Skicka avropsförfrågan till samtliga ramavtalsleverantörer”. Avropsberättigad kan använda denna funktion för att skicka sin avropsförfrågan till samtliga ramavtalsleverantörer.

4 Praktiska råd

Ett kontrakt måste avropas och tecknas inom ramavtalets giltighetstid.

Statens inköpscentral rekommenderar att ett kontrakt inklusive optioner kan vara upp till vad ramavtalets avtalsperiod är, det vill säga i detta fall 4 år.

Ett kontrakt kan tecknas för längre period om fyra år om det kan motiveras av den avropsberättigad. En motivering kan vara höga investeringskostnader för ramavtalsleverantören.

4.1 Förberedande arbete, behovsanalys

Avropsberättigad kan i den förberedande fasen/behovsanalysen gå igenom följande frågeställningar:

- Vad har vi för behov av varor och tjänster?
- Vilka krav ställs på varor och tjänster?
- Vad vill vi uppnå med avropet?
- Hur ser nuvarande lösning/system/funktion ut?
- Hur avslutas kontrakt och hur kan ett nytt kontrakt anskaffas?

4.2 Kravställning

Var tydlig med vilka leveranser eller vilket resultat ni förväntar er och beskriv utförligt hur leveranskontroll och godkännande ska gå till. Tydliggör ansvarsfördelningen mellan parterna – vad ni som beställare ska bistå med och vad som är ert ansvar, samt vad som är ramavtalsleverantörens åtagande och ansvar. Beskriv också hur förändringar ska hanteras och prissättas. Krav kring återtag av utrustning eller krav kring byte av leverantör är även delar att beakta för krav, om sådana behov är aktuella.

4.3 Filminspelning och streamingtjänst

Det går att avropa filminspelning som tjänst. Alla ramavtalsleverantörer kan leverera dessa tjänster. Avropsberättigad kan själv välja vilka tjänster som man är i behov av, allt från endast vissa delar till en heltäckande leverans. Exempel på tjänster är projektledning,



manusstöd, ljud, ljud, filminspelning, klippning, redigering, bearbetning samt uppladdning till vald på kanal (streaming).

4.4 Garanti

Enligt allmänna villkor omfattas all hårdvara som avropas via ramavtalet av en garantitid om minst ett 1 (ett) år om avropsberättigad inte anger något annat i avropet (kontraktet). Om standardgarantin (eller motsvarande) för hårdvaran är längre än ett (1) år gäller standardgarantitiden. Avropsberättigad kan inte ändra standardgarantin.

4.5 Montering

Enligt anbudsinbjudan punkt 4.2.5.1 Pris för montering ska ramavtalsleverantören tillhanda montering och det är ett takpris vid avrop. Detta takpris gäller enbart för de krav som finns i ramavtalet. Behöver ni tex demontering som inte ingår i kravet för montering i ramavtalet så kan ni kravställa det i avropet men då kan ramavtalsleverantören anse att takpriset inte kan hållas då demontering kan vara mera kostnadsdrivande då det kan tex behövas dyrare utrustning eller annan kompetens än vad montering kräver.

4.6 Krav på kompatibilitet

Om avropsberättigad har produkter eller avropar produkter som är i behov av exempelvis installation, konfiguration, migration och dessa produkter kommer i beroende till befintlig systemmiljö hos avropsberättigad, behöver avropsberättigad ställa krav om kompatibilitet med befintlig systemmiljö. Avropsberättigad behöver då beskriva sin systemmiljö och de komponenter och programvaror som har beroende till de aktuella produkterna. Syftet är att ramavtalsleverantörerna ska få en så god bild som möjligt så att ett så bra avropssvar som möjligt kan erbjudas och även så att inga övriga kostnader uppkommer i samband med leveransen.

4.7 Budgettak

Tänk på att det kan vara lite riskabelt att ange budgettak om man inte har en bra prisuppfattning. Har man överskattat kostnaden kanske man inte får den pris konkurrens som man skulle ha fått om man inte hade angett något budgettak. Är man osäker prisläget kan man göra en RFI för att få en prisuppfattning för eventuell leverans.

4.8 Fakturering

Betalning kan ske på olika sätt. Antingen sker betalning vid ett och samma tillfälle för alla ingående delar i kontraktet eller så sker en successiv betalning utifrån när leveranser sker. Betalning kan även ske månadsvis vid exempelvis vid köp av tjänst.



Det kan vara bra att upprätta en plan för hur betalning ska ske om det är en större och i tid längre leverans.

Definiera betalningsplanen och utgå ifrån branschstandard. Leverans med fast pris har ramavtalsleverantören rätt till ersättning efter leveransgodkännande skett eller i enlighet med betalningsplan i kontraktet, se bilaga *Allmänna villkor*, medan support betalas oftast i förväg periodvis.

Enligt bilaga *Kravkatalog* under punkten *Pris och prismodell* finns text som hänvisar till att man exempelvis kan ställa krav och kriterier om en rabattsats mot allmänt gällande publik prislista. Kontrollera innan kravet/kriteriet ställs att ramavtalsleverantörerna har en officiell prislista på de produkter ni önskar avropa.

4.9 Tilldelningskriterier

Det är möjligt att använda tilldelningskriterier i form av både kvalitetskriterier och priskriterier för att uppnå tilldelning av kontrakt. Det är möjligt att kombinera båda dessa eller att använda dem var och en för sig.

När man använder endast pris som tilldelningskriterier kan det vara bra att känna till några saker som beskriv nedan.

Lägsta pris kan användas vid enkla avrop och i de fall det förväntade resultatet är så tydligt kravställt att det inte råder någon tvekan om hur det ska vara utformat.

Beskriv tydligt hur varor och tjänster som avropas ska prissättas. Vid utvärdering av pris är det lämpligt att utvärdera ett helhetspris för de varor och tjänster som ingår i avropet. Det är viktigt att ta med eventuella optioner i utvärderingen.

Självklart är det även möjligt att utvärdera kvalitet. Avropberättigad använder då ett valfritt antal tilldelningskriterier för kvalitet och poängsätter dem utifrån hur viktiga de är för den avropsberättigades organisation (viktning). Det är viktigt att man kan motivera hur man har tänkt vid sin poängsättning, varför ett visst kriterier är mer värt än ett annat kriterier.

Man kan naturligtvis kombinera pris med kvalitet. För att kombinera dessa parametrar måste man använda en gemensam enhet exempelvis poäng, kronor eller procent. Det gäller då att kunna omvandla från en enhet till en annan enhet, exempelvis från poäng till kronor.

Om man är osäker kan man ta hjälp hos Upphandlingsmyndigheten. De har olika former av rådgivning och hjälp.

Oavsett vilken modell för utvärdering man använder så är det mycket viktigt att vara tydlig med hur modellen fungerar så att ramavtalsleverantörerna förstår hur den fungerar.



4.10 Sekretess vid avrop

Avropssvaren får inte öppnas förrän tidsfristen för inlämnande av avropssvar löpt ut. Efter att öppnande skett omfattas avropssvaren av absolut sekretess vilket innebär att innehållet i dem inte ska spridas till andra till dess att beslut om tilldelning av kontrakt har fattats.

En leverantör kan begära att delar i avropssvaret, även efter tilldelningsbeslut, ska omfattas av kommersiell sekretess. En sådan begäran ska bifogas avropssvaret och vara väl motiverad. Avropsberättigad kan även ställa frågan om sekretess begärs efter det att avropssvaren har inkommit, men innan tilldelning sker. Det är avropsberättigad som avgör om sekretessbegäran ska godtas, helt eller delvis, när en eventuell begäran om utlämnande av avropssvar inkommer.

4.11 Kommunikation med leverantör under svarstiden

En ramavtalsleverantör som upplever att det finns otydligheter i avropsförfrågan rekommenderas att ställa en skriftlig fråga till avropsberättigad. Avropsberättigats svar på dessa frågor, om de betraktas som väsentliga för ramavtalsleverantörerna, ska sammanställas och skickas ut till samtliga ramavtalsleverantörer på området.

Svar på frågor ska tillhandahållas inom skälig tid och senast så lång tid innan sista dag för avropssvar att ramavtalsleverantörerna har rimlig tid att beakta de nya uppgifterna. Detsamma gäller eventuella rättelser i avropsförfrågan. Datum för när frågor senast får inkomma och när de senast kommer att besvaras bör anges i avropsförfrågan.

Ifall det är komplicerade installationer kan det vara en fördel att ramavtalsleverantörerna kan komma och se hur utrymmena ser ut. Ibland kan det vara enklare både för avropsberättigad och leverantörerna och mera kostnadseffektivt för er att ni skickar med fotografier och ritningar på utrymmen som visar hur det ser ut. Det är kostsamt för ramavtalsleverantörerna att skicka ut personer oavsett om det är ramavtalsleverantörernas eller deras underleverantörers personal som kommer ut till er. Kostnaderna kan i slutändan hamna hos er i form av att ni får högre anbudspriser och i vissa fall färre anbud.

4.12 Förtydliganden av avropssvar

Vid oklarheter i ramavtalsleverantörernas avropssvar skickas en skriftlig begäran om förtydligande ut. Ramavtalsleverantörernas förtydliganden ska vara skriftliga. Observera att ramavtalsleverantörerna inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.



4.13 Eventuellt avbrytande av avrop

Avropsberättigad har möjlighet att avbryta en avropsförfrågan förutsatt att det föreligger sakliga skäl och att dessa är förenliga med LOU, till exempel om det har tillkommit omständigheter som inte var kända vid tidpunkten för avropet eller om förutsättningarna för avropet på annat sätt väsentligen har förändrats.

Skälen till ett beslut om avbrytande måste anges och kunna motiveras då beslutet kan bli föremål för en prövning i domstol. Samtliga tillfrågade ramavtalsleverantörer ska meddelas att avropet avbrutits.

4.14 Avropssvar saknas

Om inget avropssvar motsvarar avropsberättigads krav ska samtliga tillfrågade ramavtalsleverantörer meddelas per e-post om att avropsberättigad inte har för avsikt att teckna kontrakt med någon av ramavtalsleverantörerna. Samma sak gäller om avropsberättigad på grund av oförutsedda händelser, exempelvis begränsningar i budget, inte kan genomföra avropet. Detta bör dock anges redan i avropsförfrågan, det vill säga att avropsberättigad kan komma att avbryta avropet om oförutsedda händelser inträffar.

Om det vid svarstidens slut endast har inkommit ett avropssvar, kan avropsberättigad välja att anta avropssvaret eller avbryta avropsprocessen. Vid avbrytande motiveras det med att konkurrensen var för dålig.

Efter det att tilldelningsbeslut kommunicerats kan frågan ställas till de ramavtalsleverantörer som inte svarat om orsaken till att de inte inkom med avropssvar, om de inte redan meddelat detta. Det kan visa sig att kraven varit för högt ställda eller på annat sätt gjort avropet ointressant för ramavtalsleverantörerna.

4.15 Former av kontrakt

Oavsett om avropet avser ett enstaka avrop (enskilt avrop) eller leveranser under en längre period, ska parterna alltid upprätta ett kontrakt efter avslutat avropsförfarande. Kontraktet reglerar det rättsliga förhållandet mellan parterna för den avropade leveransen.

Om kontrakt tecknas för successiva leveranser får avropsberättigad flera leveranser från under hela kontraktets giltighetstid utan att göra ett nytt avrop inför varje leverans. Tänk på att i behovsanalysen och avropsförfrågan ange det uppskattade samlade behovet under hela kontraktstiden.

4.16 Förlängning av kontrakt

Det kan vara klokt att, i förekommande fall, i avropsförfrågan ange att kontraktet kan förlängs i enligt med angivna optioner. Optionerna i kontraktet kan användas även om ramavtalet gått ut eller att ramavtalets förlängningsoptioner inte nyttjats fullt ut.

4.17 Kontraktsuppföljning

När ni tecknar ett kontrakt med en ramavtalsleverantör, tänk på att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som ni kommit överens om och som framgår av kontraktet.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att registrera alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för ramavtalsleverantören vid ett tvisteförfarande.

Om avvikelsen är vitesgrundande bör vite krävas ut med en faktura. Prisavdrag eller liknande uppgörelse synliggör inte problemet för ramavtalsleverantörens ledning.

Se vidare *Vägledning för kontraktsuppföljning* som finns att ladda ner från Upphandlingsmyndighetens webbplats www.upphandlingsmyndigheten.se.

4.18 Samverkan

En bra samverkan mellan parterna för ledning av uppdragets styrning är en förutsättning för framgångsrikt samarbete. Nedan följer ett antal råd avseende vad som krävs för att undvika vanliga fallgropar inom området.

1. Rätt bemanning, rätt kompetens, goda relationer
För att ett långvarigt samarbete ska fungera väl, rekommenderas att parterna satsar på goda relationer, baserat på de värderingar som parterna vill prioritera. Mät gärna relationer och vidta åtgärder vid problem innan det är för sent.
2. Fokusera på och följ upp målen
Det är viktigt att avropsberättigad har definierat tydliga och mätbara mål med uppdraget och att uppföljningen av dessa prioriteras. Följ upp att servicenivåer / inställetider verkligen leder till att målen uppfylls och att uppföljning mot mål bedrivs systematiskt.
3. Låt kontraktet vara flexibelt och levande
En av de vanligaste fallgroparna är att kontraktet blir för statiskt och återspeglar det behov och de förutsättningar som var aktuella inför avropet. Förutsättningar förändras emellertid och leveranserna måste utvecklas, anpassas och förändras så att de uppfyller verksamhetens behov. Parterna bör verka för att leveranserna förändras efter nya. Det är lämpligt att parterna beskriver hur förändringar ska hanteras i kontraktets bilaga om förändringshantering.

4.19 Servicenivåer (SLA) och viten

Till skillnad från föregående ramavtal finns inga servicenivåer specificerade i upphandlingen. Den som avropar får själv bestämma om man vill ha en servicenivå till sin produkt eller inte. Om man vill ha en servicenivå måste den preciseras. Servicenivåer som avtalats med ramavtalsleverantören speglar de målnivåer och/eller lägstanivåer som avropsberättigad förväntar sig att ramavtalsleverantören ska prestera.

Om man är ovan vid att ta fram ett servicenivåavtal kan det vara bra att utgå från ett exempel. Nedan visas ett exempel på hur ett servicenivåavtal kan se ut. Det är viktigt att alltid anpassa ett servicenivåavtal efter produkten och efter den egna organisationens behov och förutsättningar. Ett servicenivåavtal kan vara kostnadsdrivande.

Exempel på servicenivå:

”Servicenivåavtal ingår under en period om två år för hårdvara XXX räknat från leveransdag. Servicenivåavtal innefattar att Ramavtalsleverantör ska utföra Reparation hos avropsberättigad, på plats eller om avropsberättigad så godkänner på distans. För användarnära hårdvara såsom handhållna kameror och dess tillbehör hämtas hårdvara av Ramavtalsleverantör hos avropsberättigad för transport till reparationsplats, efter Reparation återlämnar Ramavtalsleverantör reparerad hårdvara hos avropsberättigad. Senast fem Arbetsdagar efter att avropsberättigad rapporterat Fel till Ramavtalsleverantör ska i Kontrakt avtalad funktionalitet vara återställd. Servicenivåavtal inkluderar samtliga kostnader som uppstår i samband med Reparation såsom arbetskostnad, restid och reservdelar såvida inte Fel förorsakats av avropsberättigads särskilda användande, ingrepp, ändringar eller försummelse då avropsberättigad ska stå för skäligen, styrkta och direkta kostnader kopplade till Reparation.”

Ifall servicenivåer inte uppfylls kan avropsberättigad tillämpa viten.

Syftet med viten är att ge avropsberättigad styrmedel mot ramavtalsleverantören i samband med leverans av avtalade varor och/eller tjänster så att avtalade villkor uppfylls.

Vid försening och felaktig fakturering ska vite utbetalas enligt bilaga *Allmänna villkor*. Avropsberättigad väljer hur detta belopp ska krävas. Kammarkollegiet rekommenderar att avropsberättigad skickar ut en vitesfaktura som går till ramavtalsleverantören. En vitesfaktura är något som ramavtalsleverantören inte har beställt och då går högt upp i organisationen och synliggör leveransproblemet och då kan bolaget/ledningen göra något åt problemet.

4.20 Slutligen

Vid frågor om ramavtalsområdet går bra att kontakta aktuell ramavtalsförvaltare. Vi hjälper alltid till! Information om aktuell ramavtalsförvaltare finns på Avropa.

Lycka till!