

Kravkatalog ramavtal operatörs- och transmissionstjänster

Kravkatalog inför avrop på ramavtalet

Följande lista av krav kan avropsberättigade organisationer komma att tillämpa vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning utöver de krav som tillämpats i upphandlingen. Avropsberättigade organisationer kan vid behov precisera dessa krav. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (skall-krav) och utvärderingskrav (bör-krav) beroende på kundens behov, kunden väljer även hur kraven ska verifieras. Kraven är angivna i bokstavsordning.

Avtalsvillkor

Avtalstillägg/anpassningar där sådana kan göras enligt Allmänna villkor eller upphandlingsunderlaget. Om Kunden hävt ett leveransavtal, enligt hävningsklausul i Allmänna villkor, och hävningen beror på att ramavtalsleverantören åsidosatt sina åtaganden har Kunden rätt att exkludera den ramavtalsleverantören, i det nya avropet som syftar till att ersätta det upphävda leveransavtalet.

Certifiering och integration

Vid avrop kan krav komma att ställas på att medföljande produkter och/eller programvara är lämpad för viss infrastruktur, t.ex. stöd för IPv6 eller DNSSec samt att medföljande programvara är möjlig att integrera med andra programvaror. Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån certifiering för exempelvis visst operativsystem, andra programvaror, hårdvaror eller säkerhetsklassning. Vid avrop kan krav komma att ställas på kompatibilitet.

Dokumentation

Vid avrop kan krav komma att ställas på användardokumentation och dokumentation om Serviceobjektet.

Faktureringsvillkor- och rutiner

Ramavtalsleverantörens möjlighet att anpassa fakturering till Kundens behov exempelvis gällande detaljeringsgrad, typ etc.

Funktionalitet

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl tjänsten och eller abonnemang uppfyller vissa funktioner.

Förmåga att leverera tjänster till offentlig sektors verksamhet i utlandet

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån ramavtalsleverantörens förmåga att leverera tjänster till offentlig sektors verksamhet i utlandet.

Produkter och programvaror

Under vissa förutsättningar är det tillåtet att ställa krav på att en viss specificerad produkt eller programvara ingår i avropet om samtliga ramavtalsleverantörer kan tillhandahålla denna. Om inte samtliga ramavtalsleverantörer kan tillhandahålla detta ska "eller likvärdig" anges.

Innovationsvänliga avrop

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån innovativa lösningar. Detta kan bestå exempelvis i att avropet utgår från ett nytt sätt att arbeta med existerande och /eller nya lösningar eller produkter, en tjänst, ett arbetssätt, en process eller kombinationer av ovanstående.

Installation

Vid avrop kan krav komma att ställas på installation. Efter installation i kundens lokaler kan krav ställas på att emballage, överblivet material, gammal utrustning som ersatts och inte används ska tas bort av ramavtalsleverantören. Efter utförd installation ska alla kabelstumpar, kontakter, skruvar och annat skräp vara borta så att ordinarie städrutiner kan återupptas.

Kompetens och kompetensnivåer

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulter och teknikers kunskaper, nivå och/eller erfarenheter. Kompetens kan verifieras med t.ex. CV och referenstagning

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå.

- Nivå 1* Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område
Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult
Ledning – kräver arbetsledning
- Nivå 2* Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad
Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag
Ledning – kräver arbetsledning
- Nivå 3* Kunskap – hög kompetens inom området
Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år.
Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp
- Nivå 4* Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området
Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år.
Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp
- Nivå 5* Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert/specialist på marknaden.
Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning

Kundanpassad webb och inköpsfunktion

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur tjänster och priser presenteras för Kund. Även krav gällande kundspecifik webb och krav på gränssnitt för integration med Kundens inköpsystem kan komma att ställas för exempelvis möjliggörande av elektroniska beställningar.

Kundplacerad utrustning

Det kan ställas krav på den kundplacerade utrustningen i form av tekniska krav så som uteffekt, gränssnitt, kapacitet, kontakter, impedanser, standarder etc. samt fysiska krav så som storlek, värmeutveckling och energibehov etc. Det kan vidare finnas särskilda rack eller hyllor som utrustningen ska installeras i.

Leveranstider

Vid avrop kan krav komma att ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförande och/eller leveranser.

Miljö

Vid avrop kan krav komma att ställas på tjänstens miljöaspekter/miljöegenskaper, till exempel möjligheter till energieffektivisering/ energiförbrukning.

Vid avrop kan krav ställas att utrustning ska skrotas enligt gällande rutiner som fastställt så att miljölagar som finns för respektive utrustning uppfylls och skrotningsintyg ska upprättas. Om utrustning ska sparas ska det paketeras så att det går att återanvända det efter lagring på ett enkelt sätt.

Prestanda och tekniska krav

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl tjänsten uppfyller viss prestanda och/eller teknisk kravställning. Krav kan även ställas gällande uppfyllande av olika standarder och/eller versioner. Vid avrop kan krav även komma att ställas på till exempel parametersättning, brandväggsregler, routingprotokoll etc. Avropande organisation kan välja att följa PTS vägledningar, rekommendationer och riktlinjer.

Pris

Vid avrop kan krav komma att ställas på tjänstens pris. Pris kan anges som till exempel löpande räkning, fast pris, takpris, påslag på inköpspriser eller en rabattsats mot gällande prislista på offentligt publicerat ställe (webbplats). Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma avrop, exempelvis rabattsats i kombination med takpris. Pristransparens kan krävställs (ramavtalsleverantörens öppenhet i att visa vilka faktorer som ger för prisändring)

Referenser

Omdömen från andra kunder och uppdrag med syfte att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren.

Registerkontrollerad konsult

Vid avrop kan krav komma att ställas på att säkerhetsskyddsavtal ska tecknas och att konsult ska registerkontrolleras innan tjänstens utförande.

Rutiner

Vid avrop kan krav ställas på rutiner för drift och övervakning samt att dessa ska presenteras för avropande Kund.

Språk

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulternas språkkunskaper, t.ex. svenska eller engelska. Även krav på språket i användargränssnitt och i dokumentation kan ställas.

Support och underhåll

Vid avrop kan krav komma att ställas på supportfunktion t.ex. öppettider, svarstider, kontaktytor, uppföljning, statistik. Vid avrop kan krav på servicenivå komma att ställas, även anpassas eller väljas bort av avropande kunder. Krav kan ställas gällande hur statistik och analyser av ska redovisas. T.ex. statistik om nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, mm). Vid avrop kan krav komma att ställas på kontinuerliga uppgraderingar och uppdateringar. Krav kan även ställas gällande felavhjälpning via fjärrhantering samt service på plats.

Krav kan ställas på hur leverantören rapporterar innan ett servicefönster ska nyttjas. Hur långt i förväg ska det meddelas att servicefönstret ska användas, vad blir driftstörningen, hur lång driftstörningen blir, vad som kommer att bli förändringar efter att arbetet är genomfört mm.

Krav kan ställas att ramavtalsleverantören ska eller bör aktivt övervaka erbjudna funktioner och tjänster under specificerad tid samt erbjuda en övervakningsfunktion i Kundens lokaler för spegling av ramavtalsleverantörens övervakning.

Säkerhet

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur tjänsten skyddas mot otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, annan manipulering, sabotage och sammankoppling med andra kunders nät och hur spårbarhet av förändringar och händelser i tjänsten kan säkerställas. Krav kan även ställas kring hur uppföljning och kontroll ska ske av att erbjudet skydd upprätthålls.

Vid avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet t.ex. behörighet, möjlighet att sätta rättigheter, loggning och certifiering enligt Common Criteria, (ISO 15408) eller motsvarande standarder. Krav kan ställas att offererad tjänst ska kunna stödja efterlevnad av de krav som ställs på adekvat grundskydd.

Vid avrop kan krav komma att ställas på att det vid leverans av erbjudna funktioner och tjänster tillämpas policier, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande SS-ISO/IEC 27000.

Vid avrop kan krav komma att ställas på redundans och tvåstationsanslutning till minst två olika stationer/noder i leverantörens nät. Krav kan vidare ställas på exempelvis:

- Fysiskt skilda vägar till beställarens utrustning vid en- och tvåstationsanslutning
- Fysisk diversitet baserad på fast och trådlös anslutning (access)
- Lastdelning
- Dubblerad utrustning

Tjänster

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av:

- Fasta operatörstjänster så som abonnemang, service, drift- och förmedlingstjänster, anslutningar från det publika nätet mot den avropades egen utrustning som exempelvis abonnentväxlar, inkl. accesser, nummerserier
- Mobila operatörstjänster så som mobila abonnemang för datakommunikation, tal etc. mobil anknytning i abonnentväxel, mobile extension, direktanslutning från beställarens abonnentväxel till operatörens nät, inomhusnät och anslutning till inomhusnät, nummerserier, mobil åtkomst till internet och säker anslutning. Vid avrop kan krav komma att ställas på mobilt abonnemang för tal och datakommunikation samt anslutning till Internet över satellit.
- Transmissionstjänster, så som WAN-tjänst för datakommunikation mellan organisationers egna lokala nätverk och övriga utrustningar som kräver datakommunikation samt tjänster för åtkomst till internet. Vid avrop kan krav komma att ställas på en funktion för att i WAN-anslutningen tunna och överföra trafik i andra protokoll än IP. Krav kan även ställas på olika säkra logiskt avskilda virtuella nät (VPN) för kund, IPv6 och DNSsec.

Vid avrop kan krav ställas gällande direktvalsnummer, nummerserier, en för kund gemensam nummerplan med kortnummer för erbjudna abonnemang, hela nummerserier etc.

Vid avrop kan krav komma att ställas på uppringd anslutning till publika telenätet för datatrafik, s.k. modempool.

Krav kan även ställas på tilläggstjänster så som säkerhetstjänster kring kapacitet och internet (exempelvis överbelastningsskydd, viruskontroll, kryptering, managerade brandväggstjänster etc.), support och assistans, SMS-utskick, utskick av grupp-SMS, trygghetslarm etc.

Vid avrop kan krav komma att ställas på punkt till punkt förbindelse för abonnentväxlar eller annan telefoniutrustning så som Abonnentväxlar eller annan telefoniutrustning med gränssnitt för anslutning enligt standarden G.703 120 alt 75 ohm eller Abonnentväxlar eller annan telefoniutrustning med öppna standardiserade gränssnitt för anslutning över IP

Tillträde till lokaler

Det kan komma att ställas krav på hur leverantörer och underleverantörer ska meddela att de kommer, hur långt i förväg och när (tidsintervall), tillgång till lokaler med mera. Det kan ställas krav att personal som ska leverera tjänsten eller funktionen ska vara certifierade eller gått viss utbildning för att få vistas i Kundens lokaler.

Täckning och kapacitet

Vid avrop kan krav komma att ställas på täckning och kapacitet för visst geografiskt område och vilken typ av radiogränssnitt det gäller. Krav kan ställas att ramavtalsleverantören ska kunna verifiera tillgänglighet och kapacitet för geografiska områden där kunden har behov av tjänsten.

Utbildning

Vid avrop kan krav ställas på utbildning avseende offererade funktioner, produkter och tjänster för administratörer och användare. Utbildningen ska innehålla utbildningsmaterial på svenska eller engelska och detta ska vara inkluderat i priset. Krav kan ställas gällande vilket språk kursen kan hållas på.

Uthållighet

Anbudsgivaren ska följa PTS allmänna råd om god funktion och teknisk säkerhet samt uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid (PTSFS 2007:2). Vid avrop kan krav ställas på typisk uthållighet i tid för allmänna nättjänster mot avbrott i elförsörjning.

Överlåtelser/Överköp

Utvärdering av innehåll och villkor för övertagande och köp av utrustning mellan parterna.