



# FÖRFRÅGNINGS- UNDERLAG

**F:200**

DNR 2008/9

*Ramavtalsupphandling*

Datakommunikation, nätverk och telefoni

**Kommunikation som tjänst -A**

<b>1</b>	<b>Allmänt</b>	<b>3</b>
1.1	Dokumentets innehåll	3
1.2	Inbjudan	3
1.3	Tidplan	3
<b>2</b>	<b>Bakgrund</b>	<b>4</b>
2.1	Vervas uppdrag	4
2.2	Upphandlingsområdet	4
<b>3</b>	<b>Information om upphandlingen</b>	<b>4</b>
3.1	Avropsförfarande	4
<b>4</b>	<b>Allmänna uppgifter</b>	<b>5</b>
4.1	Upphandlingens syfte	5
4.2	Antal ramavtal	5
4.3	Omsättning	5
4.4	Ramavtalens giltighetstid	5
4.5	Användning och kunder	5
4.6	Frågor om förfrågningsunderlaget	6
<b>5</b>	<b>Anvisningar</b>	<b>6</b>
5.1	Upphandlingsform	6
5.2	Kravtyper	8
5.3	Ramavtalsutkast	9
5.4	Krav beträffande priser	9
5.5	Typkonfigurationer	9
5.6	Övrigt	9
<b>6</b>	<b>Utvärdering anbud</b>	<b>10</b>
6.1	Utvärdering	10
6.2	Utvärderingsmodell	11
6.3	Förhandling	14

Underbilagor till Inledande dokument:

Bilaga Id:1 Inlämnande av e-anbud

Bilaga Id:2 Viktningsmodell A

Bilagor:

Bilaga A Svarsformulär Kommunikation som tjänst - A

Bilaga B Ramavtalets Huvudtext inklusive underbilagor 1a-7

# 1 Allmänt

## 1.1 Dokumentets innehåll

Detta dokument är det ”Inledande dokumentet” i förfrågningsunderlag F:200, i Vervas, Verket för förvaltningsutveckling, ramavtalsupphandling av upphandlingsområde ”Kommunikation som tjänst - A”. Detta Inledande dokument med underbilagor samt bilagorna A och B, med underliggande bilagor utgör förfrågningsunderlaget. Observera att bilaga B, Ramavtalets huvudtext består av en huvudtext samt underbilagor. Av förfrågningsunderlaget framgår vilka krav som ställs på de funktioner, produkter och tjänster som anbudsgivaren förväntas tillhandahålla. De av Verva besvarade frågor och förtydliganden/kompletteringar utgör även del av förfrågningsunderlaget.

## 1.2 Inbjudan

Verva inbjuder de anbudssökande, som genom Vervas selekteringsbeslut kvalificerat sig som anbudsgivare i denna upphandling avseende ramavtalsområde Kommunikation som tjänst – A, att lämna anbud.

Anbud ska endast lämnas på de ramavtalsområden där anbudsgivaren har kvalificerats som anbudsgivare.

Vilka anbudssökanden som är inbjudna samt antalet anbudsgivare är sekretessbelagt fram till dess att tilldelningsbeslut fattats om vilka anbudsgivare Verva avser teckna ramavtal med.

## 1.3 Tidplan

- Vervas selekteringsbeslut fattades 2008-09-26 om vilka anbudssökande som ska inbjudas att lämna anbud. Samma dag underrättades samtliga anbudssökande om innehållet i beslutet, begränsat till dem som har utsetts som anbudsgivare eller inte. Samtidigt fick inbjudna anbudsgivare tillgång till förfrågningsunderlaget.
- Anbud skall vara Verva tillhanda senast 2008-11-18.
- Utvärdering av mottagna anbud bedöms vara klar under februari 2009.
- Tilldelningsbeslut beräknas fattas under februari 2009.
- Verva tillämpar den lagstadgade tiodagarsfristen. Detta innebär att ramavtal kommer att undertecknas av Verva tidigast efter det att tio (10) dagar har gått från det att Verva har lämnat underrättelse om tilldelningsbeslutet. Ramavtal kommer att tecknas med de anbudsgivare som lämnat de ekonomiskt mest fördelaktiga anbuden med hänsyn till de i detta förfrågningsunderlag angivna utvärderingskriterierna.

## 2 Bakgrund

### 2.1 Vervas uppdrag

Verva har Regeringens uppdrag att ansvara för samordnad upphandling för offentlig förvaltning inom området informationsteknik. Verva ska främja användning av ändamålsenliga varor och tjänster inom IT-området genom upphandling till effektiva villkor och låga kostnader samt verka för bästa möjliga villkor för anskaffning och användning av informationsteknik inom offentlig förvaltning. Med stöd av tecknade ramavtal kan offentlig förvaltning göra anskaffningar/avrop utan att behöva genomföra en egen upphandling.

Enligt regeringens budget Proposition 2008/09:1 ska Verva avvecklas den 31 december 2008. Regeringen föreslår i propositionen att IT-upphandlingen övergår till Kammarkollegiet. I det fall riksdagen beslutar enligt regeringens proposition så innebär det att Kammarkollegiet är upphandlande myndighet och således då kommer att fatta tilldelningsbeslutet fr o m 1 januari 2009.

Denna upphandling genomförs i samverkan med Rikspolisstyrelsen, RPS.

### 2.2 Upphandlingsområdet

En förstudie är genomförd för att klarlägga dels användarnas behov och erfarenheter, dels leverantörernas syn på marknadsutveckling och utbud. Förstudiens förslag är vägledande för upphandlingens inriktning och krav. Förstudien Datakommunikation, Nätverk och Telefoni Dnr 2007/221, finns på <http://www.avropa.se/dante>.

Detta förfrågningsunderlag F:200 gäller upphandlings- och ramavtalsområdet **Kommunikation som tjänst - A**. Enbart anbudsgivare som kvalificerats till detta upphandlings- och ramavtalsområde kan lämna anbud.

## 3 Information om upphandlingen

### 3.1 Avropsförfarande

#### 3.1.1 Förnyad konkurrensutsättning

Förfarandet med en förnyad konkurrensutsättning innebär att avrop ska föregås av en avropsförfrågan och skickas till samtliga ramavtalsleverantörer som har ramavtal inom det efterfrågade ramavtalsområdet och som kan leverera. Detta görs för att avgöra vilken ramavtalsleverantör som kan erbjuda den för myndigheten ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen och för att fastställa avropspriset utifrån de kriterier som anges i avropsförfrågan. Vid avropen kan begäran om precisering och komplettering av villkor komma att göras inom samtliga ingående delar i förfrågningsunderlaget.

Myndigheten ska ange en skälig tidsfrist för att lämna avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till avropsförfrågans komplexitet samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. Avropssvaren ska vara skriftliga och innehållet i dem ska vara hemligt fram till det att beslut fattats om val av ramavtalsleverantör. Ramavtalsleverantörer som vid avropstillfället inte kan erbjuda funktionen, produkten eller tjänsten är skyldiga att svara att de inte kan leverera.

Myndigheten är skyldig att meddela icke valda ramavtalsleverantörer att de inte erhållit uppdraget.

Vid avrop enligt en förnyad konkurrensutsättning ska ramavtalsleverantör kunna erbjuda ett förmånligt avropspris till avropsberättigad myndighet.

## **4 Allmänna uppgifter**

### **4.1 Upphandlingens syfte**

Syftet med ramavtalsupphandlingen är att tillförsäkra avropsberättigade myndigheters behov. Med stöd av tecknade ramavtal kan avropsberättigade myndigheter avropa funktioner, produkter och tjänster utan att separata upphandlingar genomförs i varje enskilt fall. Ramavtalen ska kännetecknas av förmånliga priser och avtalsvillkor.

### **4.2 Antal ramavtal**

Upphandlingen i detta ramavtalsområde ”Kommunikation som tjänst - A kommer att resultera i högst fem ramavtal (d.v.s. färre ramavtal kan komma att tecknas).

### **4.3 Omsättning**

Uppskattat totalt värde av upphandlingen för hela ramavtalets löptid beräknas till 500 000 000 SEK. Verva garanterar inga försäljningsvolymmer.

### **4.4 Ramavtalens giltighetstid**

Ramavtalen kommer att gälla under tre (3) år från ramavtalens ikraftträdande med möjlighet upp till ett (1) års förlängning.

### **4.5 Användning och kunder**

Ramavtalen ska kunna användas av offentlig förvaltning. Kunder är statliga myndigheter och organisationer som har rätt att delta i den statliga inköpssamordningen samt kommuner, landsting och organisationer inom offentlig förvaltning som deltar i upphandlingen enligt Ramavtalets Bilaga 7.

De kommuner och landsting m fl. som ingår i Bilaga 7 ska, vid tiden för tilldelningsbeslut, fatta ett eget tilldelningsbeslut baserat på Vervas tilldelningsbeslut.

I det fall en kommun, ett landsting, eller annan organisation, som lämnat fullmakt, inte godtar utvärderingsresultatet ska detta meddelas till Verva och den aktuella kommunen, landstinget eller annan organisation som lämnat fullmakt kommer då att tas bort från bilagan. Detta innebär att Bilaga 7 kan komma att förändras inför avtalstecknandet.

## 4.6 Frågor om förfrågningsunderlaget

Under upphandlingsprocessen är det inte tillåtet för Verva att diskutera förfrågningsunderlag, anbud, utvärdering etc. med anbudsgivare på ett sådant sätt att någon anbudsgivare gynnas eller missgynnas. Frågor om detta förfrågningsunderlag som är av principiell och allmän karaktär skall därför ställas till Verva via e-post till följande adress: [dante2008@verva.se](mailto:dante2008@verva.se) och i ämnesraden på e-postbrevet ange "Dnr 2008/9" Kommunikation som tjänst - A. I ställd fråga ska tydligt anges vilken upphandling, bilaga och vilket krav som frågan avser.

**Frågor om varför ett visst krav är ställt samt övriga frågor som inte avser frågeställningar i förfrågningsunderlaget kommer inte att besvaras.**

Ställda frågor av allmänt intresse, som avidentifierats, och svar samt eventuell ytterligare information om förfrågningsunderlaget (såsom förtydliganden och ev. rättelser) kommer att publiceras löpande på webbplatsen: [www.avropa.se/dante2008](http://www.avropa.se/dante2008).

Normalt publiceras svar inom fem arbetsdagar från det att frågan inkommit. Anbudsgivare ska själv se till att denne tar del av svar på frågor och eventuell övrig information som publiceras på nämnda webbplats under anbudstiden.

Frågor om förfrågningsunderlaget kan ställas senast 2008-11-07.

Frågor som ställts efter detta datum kommer inte att besvaras.

Svar på frågor publiceras sista gången 2008-11-12.

## 5 Anvisningar

### 5.1 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs som förhandlad upphandling enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling för den klassiska sektorn, 4 kap §2 p. 2.

Detta innebär i korthet följande stegvisa förfarande:

1. Annonsering i EUT av upphandlingen för ansökan om deltagande i anbudsgivningen.
2. Ansökan från företag som vill delta i anbudsgivningen inlämnas till Verva.
3. Verva gör ett urval av vilka anbudssökande som skall inbjudas att lämna anbud.

4. Utvalda anbudssökande inbjuds att avge anbud baserat på ett förfrågningsunderlag som finns tillgängligt på webbplatsen [www.avropa.se/dante2008](http://www.avropa.se/dante2008).

Verva har rätt att uppta förhandlingar med minst tre anbudsgivare. Initiativ till förhandling tas av Verva.

### 5.1.1 Inlämnande elektroniskt, e-Anbud

Verva strävar efter att bygga upp en elektronisk förvaltning. Verva gör det därför möjligt för anbudsgivare i denna upphandling att lämna anbud genom att använda en mottagningstjänst som ChamberSign tillhandahåller. ChamberSign Sverige AB är en oberoende tredje part och ägs av Stockholms Handelskammare.

Förfarandet med e-Anbud beskrivs i bilaga Id:1 till detta Inledande dokument. Observera att strukturen på anbud som inlämnas elektroniskt skall följa samma struktur som de anbud vilka inlämnas som skriftligt pappersoriginal.

### 5.1.2 Skriftligt anbud

Anbud kan även lämnas på traditionellt sätt.

Anbud ska i dessa fall lämnas skriftligt i ett (1) underskrivet pappersoriginal samt en (1) kopia på CD/DVD. Om anbudet skiljer sig åt mellan dessa media anses materialet i pappersformat (originalet) vara det gällande.

Anbud ska lämnas i förseglat kuvert, kartong eller motsvarande samt vara märkt: Dnr 2008/9 Kommunikation som tjänst - A.

Anbudet **skall** vara formulerat på svenska. Tryckta broschyrer, tekniska fördjupande beskrivningar, certifikat, intyg, bevis etc. kan vara på engelska och behöver inte ingå i den elektroniska dokumentationen.

Observera att anbudet ska vara undertecknat av behörig företrädare för anbudsgivaren.

Anbudet i pappersmedia ska inlämnas i pärmar med organisationsnummer och organisationsnamn på samtliga pärmryggar och försättsblad.

Pärmarna ska vara strukturerade på följande sätt:

- |        |   |
|--------|---|
| Flik 1 | Ifyllt Svaresformulär                                     |
| Flik 2 | Ifyllt Ramavtalsutkastets bilagor 2-6.                    |
| Flik 3 | Övrig information som anbudsgivaren vill bilägga anbudet. |

Skriftliga anbud lämnas till följande adress:

VERVA  
Drottninggatan 29, 4tr  
Box 214  
101 24 Stockholm

Vervas reception har lunchstängt mellan 11:30 till 12:30. Den 18 november 2008 kan anbud lämnas på ovan angiven adress fram till kl. 24.00.

### 5.1.3 Inlämnande av anbud

Anbud **skall** ha inkommit till Verva senast 2008-11-18, denna dag betecknas ”**anbudsdag**”.

### 5.1.4 Anbudets giltighetstid

Anbudet **skall** vara giltigt till och med 2009-06-30.

## 5.2 Kravtyper

Kraven i förfrågningsunderlaget är formulerade som skall- eller bör-krav. Speciellt bör noteras att alla skall-krav måste vara uppfyllda.

Bör-kraven är viktiga att uppfylla och används för att utvärdera lämnade anbud. Det är därför mycket viktigt att avge tydliga och fullständiga svar för de bör-krav anbudsgivaren väljer att besvara. Anbudsgivare som väljer att inte besvara ett eller flera bör-krav kan inte uteslutas av den anledningen, konsekvensen är att anbudsgivarens resultat blir sämre för dessa bör-krav.

I förfrågningsunderlaget framgår vilka krav som är skall-krav respektive bör-krav genom att dessa markeras med det fetstilta ordet **skall** eller **bör**.

### 5.2.1 Ifyllnad

Skall- och bör-krav besvaras i vissa fall med ett kryss i kryss-rutor. Endast ett kryss är tillåtet om svarsalternativen är Ja eller Nej. Kryss i ruta ges med ”mellanslagstangenten” eller musklick.

Samtliga svarsformulär är låsta och endast textrutor och kryssrutor är åtkomliga för ifyllnad. Formulärens struktur, layout, text och tabeller ska inte ändras.

Förflyttning i svarsformulär sker med hjälp av "Tab". Markering och avmarkering av svar i kryssruta utförs genom att klicka i rutan.

Svarsformulärets textrutor expanderar automatiskt om flera rader skrivs in. **Kontrollera att inmatad information i textrutorna är synlig i det utskrivna svars-**



**formuläret.** Om utrymmet i textruta inte räcker till kan svaret skrivas i annat dokument, som biläggs svarsformuläret, i detta fall ska hänvisning till bilagt dokument tydligt framgå i svarsfältet.

### 5.2.2 Format

Förfrågningsunderlagets bilagor och svarsformulär är utformade som formulär i MS Word och MS Excel. För att kunna läsa och fylla i dokumenten och formulären krävs MS Word 97 samt MS Excel 97 eller senare version av denna programvara. Svarsformulären ska efter ifyllnad sparas i MS Word och MS Excel 2003 eller tidigare version. Om anbudsgivaren har problem att läsa, fylla i eller spara dokumenten/formulären med nämnda programvaror, bör kontakt tas snarast med Verva: [dante2008@verva.se](mailto:dante2008@verva.se).

### 5.2.3 Hänvisning till andra dokument

I det fall angivet svar hänvisar till kompletterande text eller bild ska hänvisningen vara tydlig och hänvisat material ska bifogas anbudet under samma flik som aktuellt formulär.

## 5.3 Ramavtalsutkast

Ett ramavtal utgörs av "Huvudtext" samt övriga underbilagor. Detta bifogas förfrågningsunderlaget som bilaga B. Anbudsgivaren **skall** godkänna denna i sin helhet och fylla i underbilagorna 2-6. D.v.s. samtliga priser, funktioner, produkter och tjänster som offereras **skall** anges i respektive bilaga samt eventuella underleverantörer. Verva vill särskilt peka på bilaga 4 Service och tillgänglighet där vitesklausuler ingår.

## 5.4 Krav beträffande priser

Anbudsgivaren **skall** offerera konkurrenskraftiga priser och kostnadseffektiva lösningar. Anbudsgivarens offererade priser **skall** uttryckas som en rabatt eller omräkningsfaktor mot en vid anbudsdagen generellt existerande prislista. De priser som offereras ska gälla på anbudsdagen. **Samtliga offererade funktioner, produkter och tjänster skall prissättas och beskrivas i anbudets bilaga 2.**

## 5.5 Typkonfigurationer

Samtliga priser för funktioner, produkter och tjänster som ingår i typkonfigurationerna ska även återfinnas i ramavtalsprislistan. I respektive typkonfigurations prisuppgift ska det finnas en sidhänvisning till anbudets prislista i bilaga 2.

## 5.6 Övrigt

Det är av största betydelse att anbudet är korrekta och kompletta vid inlämnandet.

Anbudsgivaren uppmanas speciellt beakta följande:

- **Fullständiga anbud.** Observera att ställda krav skall vara uppfyllda **på anbudsdagen**, såvida inte annat uttryckligen anges i anslutning till kravet i förfrågningsunderlaget. **Skall-krav** är ovillkorliga och måste uppfyllas i anbudet. Om svar inte lämnas avseende skall-krav riskerar anbudet att förkastas.
- **Bör-krav** används för att utvärdera anbud och är viktiga att uppfylla för att få en hög kravuppfyllnad vid utvärderingen. Om svar utelämnas riskerar anbudet att få en lägre kravuppfyllnad.
- **Förtydliganden och kompletteringar.** Anbudsgivare kan inte göra ändringar i eller kompletteringar till anbud efter anbudsdagen. Däremot kan anbudsgivare få rätta uppenbara felskrivningar eller felräkningar eller annat uppenbart fel. Verva får också begära att anbud förtydligas eller kompletteras efter anbudsdagen, om det inte finns risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.
- **Kommunikation.** Under upphandlingsprocessen är det inte tillåtet för Verva eller någon av de deltagande myndigheterna, att diskutera förfrågningsunderlag, anbud, utvärdering etc. med anbudsgivare på sådant sätt att någon anbudsgivare gynnas eller missgynnas.
- **Anbudet ska vara undertecknat.** Om anbudet inte är undertecknat av behörig företrädare för anbudsgivaren är det inte giltigt.
- **Anbud skall lämnas i tid.** Försenade anbud får Verva inte behandla oberoende av anledningen till förseningen.
- **Namn och organisationsnummer.** Anbudsgivare ska vara samma juridiska person som inbjudits att lämna anbud. Det måste klart framgå av anbudet namnet på den juridiska person som är anbudsgivare och vilket organisationsnummer det företaget har.

## 6 Utvärdering anbud

### 6.1 Utvärdering

Utvärdering av anbud sker stegvis:

1. Det första steget omfattar en prövning av om anbudet uppfyller alla ställda skallkrav. De anbud som uppfyller alla skallkrav går vidare till steg 2.
2. Vid det andra steget utvärderas kvarvarande anbud enligt principen ”ekonomiskt mest fördelaktiga”, utifrån den i förfrågningsunderlaget beskrivna utvärderingsmodellen.

Anbudsgivaren **skall** under utvärderingen vara beredd att presentera sitt anbud för Verva samt medverka vid verifiering av offererade funktioner, produkter och tjänster.

## 6.2 Utvärderingsmodell

### 6.2.1 Allmänt

Utvärdering sker för samtliga utvärderingskriterier enligt följande ordning:

1. Poäng sätts för utvärderingskriterier enligt angiven poängmodell.
2. Anbudets slutresultat beräknas, slutresultatet består av summan av de viktade delresultaten för samtliga utvärderingskriterier.

### 6.2.2 Utvärderingskriterier och viktning

Utvärderingskriterierna och deras inbördes viktning framgår av svarsformulärets kapitel ”viktning” samt av separat bilaga Id:2 ”Viktningmodell A”.

För respektive kriterium, som framgår av viktningmodell A, kommer en helhetsbedömning av kravuppfyllnad att göras. Poäng enligt poängmodell A kommer att fördelas för respektive kriterium utom för typkonfigurationerna där poängmodell C kommer att användas.

### 6.2.3 Underkriterier bör-krav

I vissa fall innehåller bör-kravsformuleringarna uppräknningar och/eller indelning t ex i ett antal svarsrutor. Dessa är inte underkriterier till bör-kravet utan svaren på dessa ligger till grund för en helhetsbedömning av aktuellt bör-krav.

### 6.2.4 Poängmodeller

Nedanstående poängmodeller kommer att användas. Av kravtexterna framgår vilken poängmodell som kommer att tillämpas.

Poängmodell A	
Poängskala:	0-100.
Fördefinierad poäng	0 p: Kravet uppfylls inte alls. 100p: Kravet uppfylls fullt ut.
Möjliga värden:	Alla värden på skalan 0-100.
Övrigt	Om förutsättningen för att ett krav ska tilldelas delvis eller full kravuppfyllnad, är att denna funktion ingår utan extra kostnad, framgår detta under respektive krav.

Poängmodell C	
Poängskala:	0-100.
Fördefinierade poäng	Se nedan och Bilaga A Svarsformulär kapitel 12.

Möjliga värden:

Se nedan och Bilaga A Svarsformulär kapitel 12.

## 6.2.5 Prisutvärdering

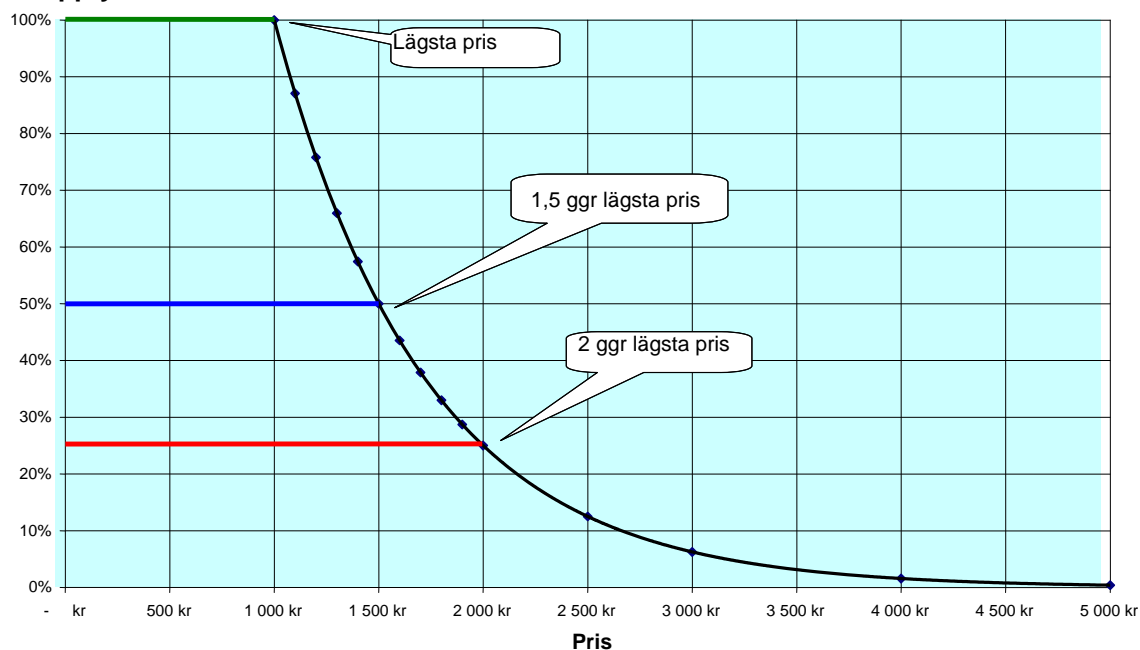
För varje anbud och typkonfiguration beräknas poäng efter exponentialfördelningsfunktionen. Anbudsgivarens pris,  $x$ , ger kravuppfyllnad  $y$  enligt följande formel:

$$\text{Kravuppfyllnad } y = \exp(-(x - m_{\min}) / (m_{\min} * 1,5 - m_{\min}) * \ln 2)$$

$m_{\min}$  = priset för lägsta anbud.

Detta betyder bland annat att anbud med lägsta pris erhåller 100 poäng, och att anbud med "lågsta pris ggr 1,5" erhåller 50 poäng. Av kurva och tabellen nedan framgår andra värden.

**Kravuppfyllnad**



Exempel:

Nedan följer ett exempel som visar omräkning av priser till kravuppfyllnad i poäng med hjälp av formeln. Som framgår av tabellen är lägsta pris 1000 kr vilket ger kravuppfyllnad 100 poäng. Priset 1 500 kr (1,5 ggr lägsta pris) ger kravuppfyllnad 50 poäng. Dubbla priset, 2 000 kr, ger i detta fall 25 poäng kravuppfyllnad. I exemplet är siffrorna avrundade.

Värde	Kravuppfyllnad
1 000 kr	100 %
1 100 kr	87 %
1 200 kr	76 %
1 300 kr	66 %
1 400 kr	57 %
1 500 kr	50 %
1 600 kr	44 %
1 700 kr	38 %
1 800 kr	33 %
1 900 kr	29 %
2 000 kr	25 %
2 500 kr	13 %
3 000 kr	6 %
4 000 kr	2 %
5 000 kr	0,4 %

## 6.2.6 Resultatberäkning

Anbudets slutresultat beräknas aggregerat som summan av de viktade delresultaten för samtliga utvärderingskriterier. Principer för summeringen framgår närmare av exemplet.

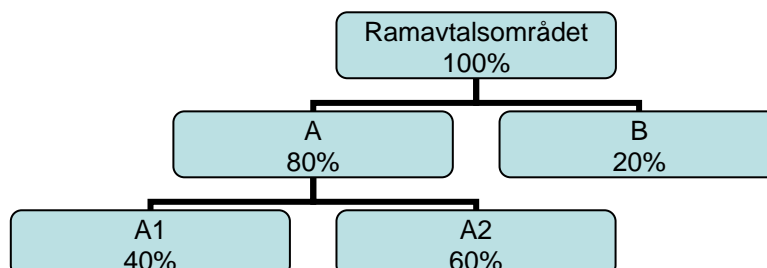
Vid beräkningen utförs summeringen per kravområde enligt:

$$\begin{aligned}
 \text{Kravuppfyllnad}_{\text{kravområde}} &= \text{Kravuppfyllnad}_1 * \text{Vikt}_1 + \\
 &\quad \text{Kravuppfyllnad}_2 * \text{Vikt}_2 + \\
 &\text{osv. för samtliga utvärderingskriterier inom kravområdet}
 \end{aligned}$$

Möjligt slutresultat är 0-100 poäng. För att få 100 poäng i slutresultat krävs 100 poäng för samtliga kriterier.

Exempel – beräkning av del- och slutresultat:

Ramavtalsområdet består av två kriterier (kravområden), A och B. Kriteriet A består av kriterierna A1 och A2. Denna struktur och viktning framgår av trädet nedan. Poäng per kriterium framgår av tabellen nedan.



*Resultat (poäng):*

Kriterium	Leverantör X	Leverantör Y
A1	20	100
A2	50	100
B	100	50

*Delresultatet (viktade poäng) inom kravområdet A för Leverantör X:*  
 Kravuppfyllnad =  $20 * 40\% + 50 * 60\% = 8 + 30 = 38$  poäng

*Delresultatet inom A för Leverantör Y:*  
 Kravuppfyllnad =  $100 * 40\% + 100 * 60\% = 40 + 60 = 100$  poäng

*Ramavtalsområdets slutresultat (viktade poäng) för Leverantör X:*  
 Kravuppfyllnad =  $38 * 80\% + 100 * 20\% = 30,4 + 20 = 50,4$  poäng

*Ramavtalsområdets slutresultat (viktade poäng) för Leverantör Y:*  
 Kravuppfyllnad =  $100 * 80\% + 50 * 20\% = 80 + 10 = 90$  poäng

Av exemplet framgår att Leverantör Y vinner över Leverantör X.

### 6.3 Förhandling

Verva kan komma att genomföra en förhandling med tillräckligt antal lämpliga anbudsgivare, dock minst tre (3) stycken.

# **Bilaga A**

## **Svarsformulär**

### **Kommunikation som tjänst - Ramavtalsområde A**

<b>1</b>	<b>Information om anbudsgivare</b>	<b>6</b>
1.1	Undertecknat anbud	7
<b>2</b>	<b>Inledning</b>	<b>7</b>
2.1	Allmänt	7
2.2	Viktning	8
2.3	Kravställning	8
<b>3</b>	<b>Omfattning</b>	<b>9</b>
3.1	Allmänt	9
3.2	Målbild	10
3.3	Scenarier	10
3.3.1	Scenario 1	10
3.3.2	Scenario 2	11
3.3.3	Scenario 3	11
<b>4</b>	<b>Tjänsteutformning</b>	<b>13</b>
4.1	Tjänst	13
4.1.1	Tjänstepaketering	13
4.2	Produkter	13
<b>5</b>	<b>Funktioner för telefoni (tal, bild och data)</b>	<b>13</b>
5.1	Grundläggande krav	14
5.2	Abonnemang för tal, bild och data	14
5.2.1	Abonnemang för stationär användning (T1)	14
5.2.2	Abonnemang för mobil användning (T2)	17
5.3	Abonnemangsbundna tilläggfunktioner	20
5.3.1	Tilläggfunktioner för stationära och mobila abonnemang	20
5.4	Övriga abonnemangsformer	23
5.4.1	Abonnemang för fax och texttelefon	23
5.4.2	Abonnemang för satellitkommunikation	24
5.4.3	Abonnemang för videokommunikation	24
5.5	Generella tilläggfunktioner	24
5.5.1	Telefonistfunktion	24
5.5.2	Hänvisningsfunktion	25
5.5.3	Röstbrevlådefunktion	26
5.5.4	Automatisk telefonist	26
5.5.5	Systemadministration	27
5.5.6	Debitering	27
5.5.7	Trafikmätning	28
5.6	Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication)	28
5.6.1	Funktion för Samlad kommunikation (UC)	29
5.7	Telefoner	29
5.8	Kontaktcenter	31
5.8.1	Automatisk samtalshantering	32
5.8.2	Hantering av inkommande ärenden via andra ingångar	34
5.8.3	Arbetsplats för personlig samtalshantering	34
5.8.4	Administration och övervakning	36



5.8.5	Bemanningsplanering	37
5.8.6	Självservicefunktioner	38
<b>6</b>	<b>Tjänst för LAN och datakommunikation</b>	<b>40</b>
6.1	Krav på tjänsteleveransen	40
6.1.1	Implementering	40
6.1.2	Funktionsansvar	41
6.2	Funktionella krav på tjänsten	42
6.2.1	Basfunktioner	42
6.2.2	Tilläggfunktioner	43
6.3	Tilläggfunktioner till tjänsten	44
6.3.1	Tilläggfunktion WAN	44
6.3.2	Tilläggfunktion Internet	45
<b>7</b>	<b>Säkerhet</b>	<b>46</b>
7.1	Administrativa säkerhetskrav	46
7.1.1	Basnivå för informationssäkerhet	46
7.1.2	Uppföljning och kontroll - säkerhetsrevision	47
7.1.3	Säkerhets- och sårbarhetsanalyser	47
7.1.4	Styrning & rutiner motsvarande SS-ISO/IEC 27002:2005	47
7.2	Allmänna tekniska säkerhetskrav	47
7.2.1	Fysisk infrastruktur	47
7.2.2	Uthållighet	47
7.2.3	Skydd av tjänst	48
7.2.4	Rapportering	48
<b>8</b>	<b>Service och tillgänglighet</b>	<b>49</b>
8.1	Allmänt	49
8.1.1	Helhetsåtagande avseende service och tillgänglighet	49
8.1.2	Servicenivåer	49
8.1.3	Valbarhet för Servicenivå	49
8.1.4	Åtkomst till tjänst – drifttid	49
8.1.5	Övervakning	50
8.1.6	Fjärrhantering och service på plats	50
8.1.7	Kategorisering av fel	50
8.1.8	Fel som inte medför funktionshinder	50
8.1.9	Slutförande av felavhjälpning	50
8.1.10	Jourservice	51
8.1.11	Eskalering	51
8.1.12	Säkerhetskopiering och verifiering (backup)	51
8.1.13	SLA inom Beställarens lokaler	51
8.1.14	SLA för publika mobilnät	51
8.1.15	Kontroll av funktionalitet	52
8.1.16	Mätning av prestanda och tillgänglighet	52
8.1.17	Upplevd ljudkvalitet	52
8.1.18	Garanterad prestanda	52
<b>9</b>	<b>Krav på administration och kontroll</b>	<b>53</b>
9.1	Allmänt	53
9.1.1	Medverkan	53
9.1.2	Kvalitetsansvarig	53
9.1.3	Meddelande vid planerat underhåll	53
9.1.4	Godkännande av planerat underhåll	53

9.2	Rapporter och statistik	53
9.2.1	Statistik över Funktioner	53
9.2.2	Driftstatistik	54
9.2.3	Underlag för vitesberäkning	54
9.2.4	Statistik över Fakturering	54
9.2.5	Historik för Statistik	54
9.2.6	Webbgränssnitt	54
9.3	Fakturering	54
9.3.1	Fakturornas innehåll	54
9.4	Dokumentation	55
9.4.1	Dokumentationens omfattning	55
<b>10</b>	<b>Krav på leverantörstjänster</b>	<b>56</b>
10.1	Allmänt	56
10.1.1	Principer för kontakt	56
10.2	Införande och migration	56
10.2.1	Leveranstider anslutningar	56
10.2.2	Successiv leverans vid migration	56
10.3	Support och assistans	56
10.3.1	Assistans vid driftstart	56
10.3.2	Support för beställaren	57
10.3.3	Webbgränssnitt	57
10.4	Felhantering	57
10.4.1	Kanaler för felanmälan	57
10.4.2	Information om felhantering via webbgränssnitt	57
10.4.3	Information om felavhjälpning via telefon och SMS	57
10.5	Beställning	58
10.5.1	Bekräftelse av mottagen beställning	58
10.5.2	Besked om leveransdatum	58
10.6	Information	58
10.6.1	Informationens omfattning	58
10.7	Uppföljning, utveckling och avveckling	58
10.7.1	Uppföljning och utveckling	58
10.7.2	Avveckling av tjänst	59
10.8	Tilläggstjänster	59
10.8.1	Helhetsansvar vid införande	59
10.8.2	Speglning av övervakning	59
10.8.3	Utbildning	59
10.8.4	Användaradministration	60
10.8.5	Trafikmätningar	60
10.8.6	Tillhörande konsulttjänster	60
<b>11</b>	<b>Krav på miljö</b>	<b>61</b>
11.1	Säker strålmiljö	61
11.1.1	SAR-värden	61
11.1.2	Trådlösa nät	61
<b>12</b>	<b>Priser och typkonfigurationer</b>	<b>62</b>
12.1	Priser	62
12.1.1	Prismodell	62
12.1.2	Priser i Ramavtalsprislista	62
12.1.3	Ramavtalspriser och rabattsatser	62

12.1.4	Ramavtalsprislistan	62
12.1.5	Priser i typkonfigurationer	63
12.1.6	Enhetlig prissättning	63
12.2	Typkonfigurationer	63
12.2.1	Typkonfiguration 1	64
12.2.2	Typkonfiguration 2	69
12.2.3	Typkonfiguration 3	71
12.3	Typkonfiguration 4	74

## 1 Information om anbudsgivare

Anbudsgivare **skall** vara samma juridiska person som inbjudits att lämna anbud. Anbudet **skall** inte avse annat ramavtalsområde än det som anbudsgivaren har inbjudits att lämna anbud inom. Anbudsgivare **skall** lämna uppgifter om organisation och kontaktperson 1. Om ytterligare kontaktperson behövs använd kontaktperson 2.

Organisationsnamn:	
Organisationsnummer:	
Postadress	
Postnummer och ort:	
Telefonnummer:	
E-post:	
Webbadress:	
Kontaktperson 1:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-post:	
Kontaktperson 2:	
Telefonnummer:	
Faxnummer:	
E-post:	

## 1.1 Undertecknat anbud

Anbudet **skall** undertecknas av behörig företrädare.

	Ja	Nej
Är detta krav uppfyllt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namnteckning och namnförtydligande i nedanstående ruta:		

## 2 Inledning

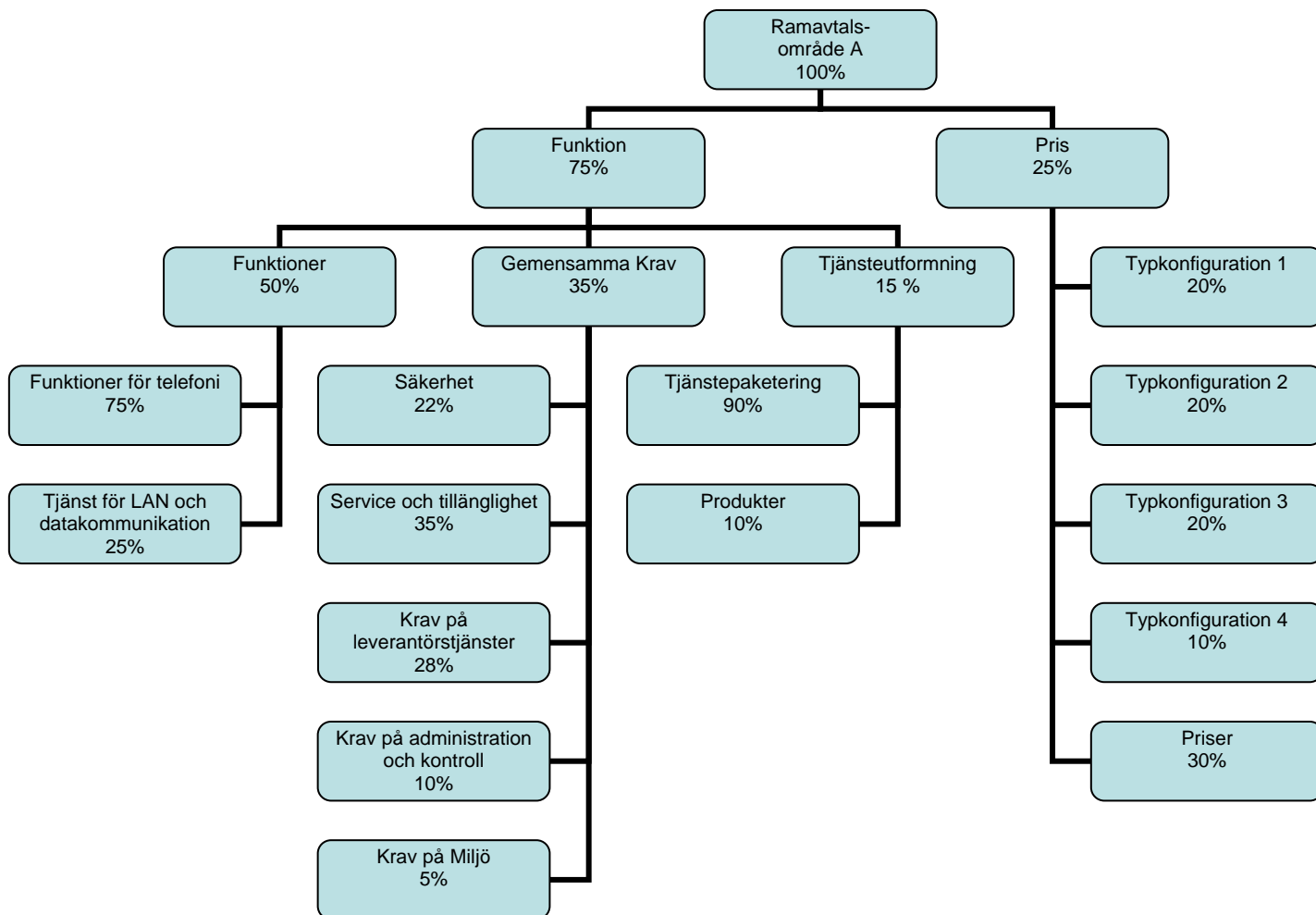
Denna upphandling av Kommunikation som tjänst - A genomförs som förhandlad upphandling. Förhandlingar kan komma att upptas med anbudsgivaren på initiativ av Verva. En anbudsgivare kan således inte kräva förhandling. Det är därför av stor vikt att anbudsgivaren i sitt anbud lämnar ett fullständigt underlag för utvärderingen samt redan från början offererar så fördelaktiga ekonomiska och andra villkor som möjligt.

### 2.1 Allmänt

Detta dokument innehåller krav och är svarsformulär för Ramavtalsområde A, **Kommunikation som tjänst**. Instruktioner som rör format och ifyllnad av detta svarsformulär finner ni i det Inledande dokumentet till detta förfrågningsunderlag.

I det fall angivet svar hänvisar till kompletterande text eller bild ska hänvisningen vara tydlig och hänvisat material ska bifogas anbudet under samma flik som detta formulär, för ytterligare information se även det Inledande dokumentet.

## 2.2 Viktning



Detaljerad viktsättning framgår av underbilaga Id:2 "Viktningmodell A".

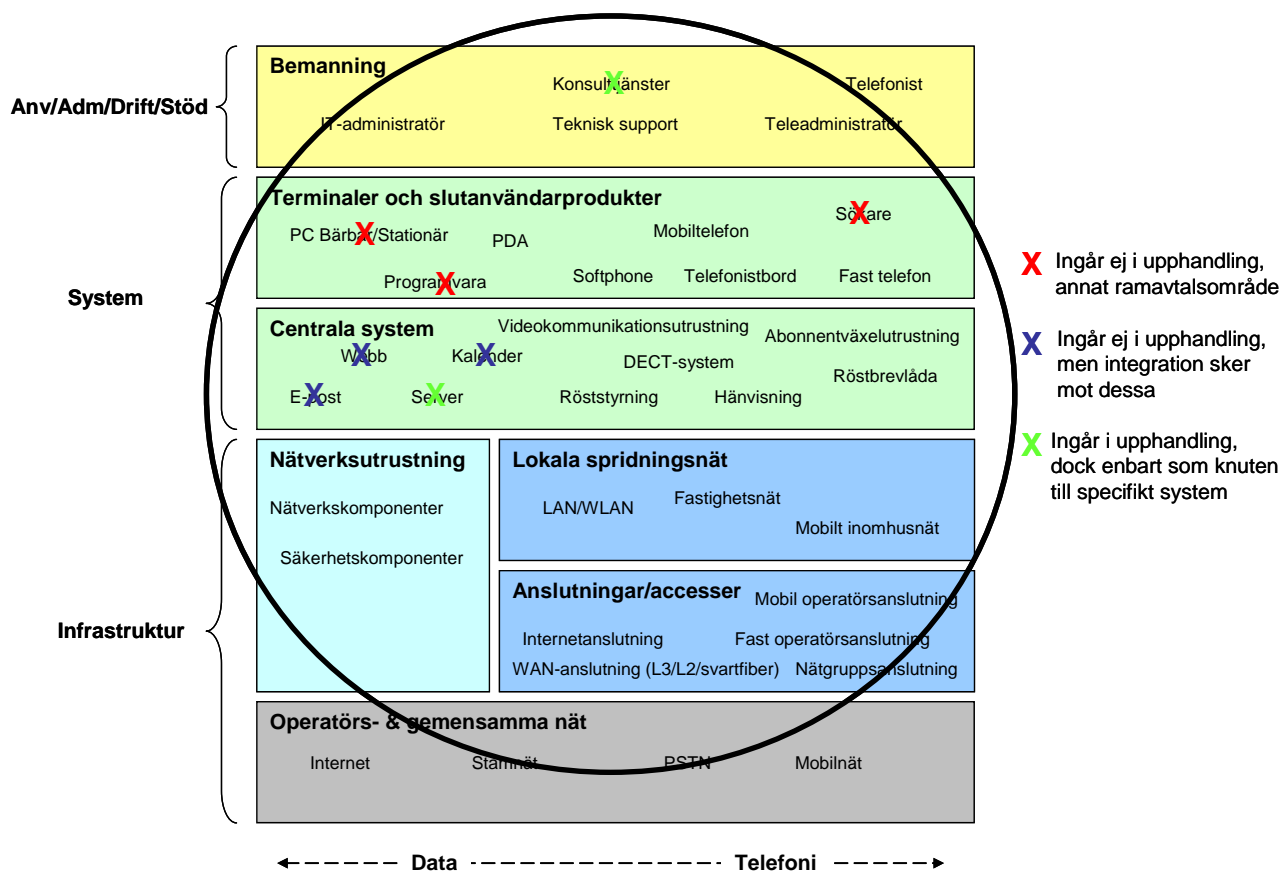
## 2.3 Kravställning

Kravställningarna är funktionsbundna och anbudsgivaren väljer att basera lösningen på valfri teknik och produkter. Anbudsgivaren ansvarar för att lösningen som erbjuds är funktionellt sammanhängande och uppfyller samtliga ställda skallkrav.

### 3 Omfattning

#### 3.1 Allmänt

Kommunikation som tjänst omfattar datakommunikation, nätverk och telefoni enligt bilden nedan.



Upphandlingsområdet syftar till att tillgodose myndigheternas behov av att avropa tjänster som ”två hål i väggen”. Med detta avses möjlighet att avropa paketerade funktioner för fast och mobil kommunikation via tal, bild och data, men även paketerade funktioner för administration, uppföljning och statistik. I kommunikation som tjänst ingår även paketerade leveranstjänster såsom kundtjänst, användarsupport och utbildning. Området omfattar förutom tjänster även till området tillhörande leverantörstjänster för utveckling och integration.

Kommunikation som tjänst innebär att leverantören äger och underhåller den bakomliggande tekniska plattformen.

## 3.2 Målbild

Målbilden för Kommunikation som tjänst är att skapa förutsättningar för myndigheterna att avropa funktioner som tillgodoser behoven av kommunikation för tal, bild och data. Tjänsten ska bidra till att öka verksamhetsnyttan genom att myndigheterna får tillgång till lämpliga funktioner istället för att själva hantera tekniska lösningar. Genom en paketering som är tydlig och lättförståelig ska den vara enkel att avropa och implementera i verksamheten. Myndigheterna kan då fokusera på att använda funktionerna medan leverantören ansvarar för att de produceras.

Tjänsten ska vara så flexibel att till exempel

- myndigheten kan välja att avropa hela eller delar av det som ramavtalsområdet omfattar
- tjänsten har standardiserade gränssnitt och tydliga ansvarsgränser som innebär att den kan användas tillsammans med de system som myndigheten själv ansvarar för
- det går att skapa kostnadseffektiva och funktionellt anpassade lösningar för myndigheter av olika storlek och med skilda behov
- den går att anpassa för myndigheter med särskilda behov (höga säkerhetskrav m.m.)
- den går att anpassa för myndigheters olika behov av tillgänglighet
- den ekonomiskt, funktionellt och tekniskt kan anpassas efter förändrade förutsättningar hos myndigheterna under avtalsperioden

## 3.3 Scenarier

Kommunikation som tjänst är avsedd för alla dem som är avropsberättigade på ramavtalen. Några scenarier kan dock ses som exempel.

### 3.3.1 Scenario 1

I detta scenario är det en stor myndighet med landsomfattande verksamhet på flera geografiska adresser som avropar helheten. Det innebär att leverantören får ansvara för myndighetens telefoni (kommunikation för tal, bild och data) samt nätverk.

Inom telefoniområdet avropar myndigheten abonnemang och tilläggsfunktioner för olika typer av användare. Många användare arbetar både inom kontoret och utanför vilket innebär att de har abonnemang anpassade för detta med tillhörande telefon som är anpassad för deras behov. Det innebär att de kan kommunicera med tal, bild och data i princip oavsett var de befinner sig. Andra användare arbetar i huvudsak på kontoret. De har stationära abonnemang inklusive telefoner anpassade för sina kontorsarbetsplatser. Till detta har myndigheten avropat tillägg i form av stödfunktioner som t.ex. telefonistarbetsplatser och hänvisning. Det är leverantören som ansvarar för operatörstjänster, transmission och all teknisk utrustning för att lösningen ska fungera som en helhet för myndighetens geografiskt spridda kontor.



För att realisera tjänsten kan viss del av den tekniska utrustningen som ingår i tjänsten vara placerad i myndighetens lokaler.

Myndigheten betalar ett pris per månad och abonnemang för det antal abonnemang som används. För tilläggfunktioner betalas månadsavgifter för de tilläggs paket som myndigheten avropar. När medarbetare börjar och slutar justeras mängden abonnemang och därmed också det pris som myndigheten betalar till leverantören.

Inom nätverksområdet avropar myndigheten en tjänsteleverans av LAN och WAN för anslutning av användarnas arbetsplatser. Där kopplar myndigheten in sina datorer och annan utrustning över IP. Via anslutningarna kommer användarna på samtliga orter åt myndighetens egna gemensamma system (servrar som inte ingår i tjänsten). Utanför myndigheten, via en anslutning som leverantören tillhandahåller, utväxlas myndighetens e-post och användarna kan komma åt Internet på ett säkert sätt.

Leverantören har ett helhetsansvar för att tjänsten uppfyller det som avtalats mellan Leverantören och myndigheten.

### **3.3.2 Scenario 2**

Detta scenario är en liten myndighet som har sitt kontor på en ort. Huvuddelen av personalen är dock verksam i hela landet, vilket innebär ett stort behov av mobila funktioner för tal, bild och datakommunikation. Myndigheten har ett eget lokalt nätverk för datakommunikation varför inte detta ingår i leverantörens åtagande.

Förutom ett fåtal stationära abonnemang och några telefonistarbetsplatser avropar myndigheten i huvudsak mobila abonnemang inklusive telefon. Ett viktigt tillägg är funktioner för datakommunikation som innebär att de anställda via Leverantörens tjänst kan komma i kontakt med myndighetens lokala nätverk samt e-postlösning. Leverantören ansvarar för att tjänsten som avropas är anpassad för myndighetens tekniska miljö och att myndigheten i samband med avropet blir upplyst om vilka krav som ställts på eventuell anpassning av myndighetens tekniska lösning för att Leverantörens tjänst ska kunna nyttjas på avsett sätt.

### **3.3.3 Scenario 3**

Detta scenario återspeglar en mellanstor myndighet med totalt 500 anställda och med verksamhet på fem orter. Huvudkontoret är beläget i Sundsvall med bland annat myndighetens IT-verksamheten och placering av alla applikationsservrar och gemensam anslutning mot Internet. Myndigheten är mycket kommunikationsintensiv och har satsat på videokonferenssystem på samtliga orter och en nyligen installerad IP-baserad abonnentväxel. Även den centrala växelnoden med anslutning till det publika telefonnätet är placerad på huvudkontoret. På respektive lokalkontor har man placerat gateways för sin lokala telefoni. Respektive gateway är ansluten till det publika telenätet för utgående trafik men all ingående telefonitrafik till myndigheten tas in via huvudkontoret.

Myndigheten avropar en tjänsteleverans för sina LAN, sin datakommunikation och sina operatörstjänster. I och med den centraliserade lösningen med IT-system och abonnentväxel placerade på huvudkontoret är man väldigt beroende av väl fungerande lösningar med hög tillgänglighet för sin datakommunikation. Leverantören skall ta ett helhetsansvar för design och leverans av föreslagen lösning och svara för att lösningen är behovsanpassad.

På huvudkontoret har myndigheten även behov av trådlös datakommunikation, WLAN, enligt IEEE 802.11g, som ett komplement till sitt trådbundna fastighetsnät.

Befintliga fastighetsnät på samtliga orter följer standard för strukturerade kabelfsystem och fastighetsnät enligt minst nivå kategori 5 oskärmad. Varje arbetsplats har minst två uttag med terminering av samtliga 4 par trådar per kabel. På huvudkontoret finns det tre våningsplan som är förbundna med fiberoptisk kablage (multimode). På varje våningsplan finns det två korskopplingsrum som ansluter ca 50 arbetsplatser vardera. Arbetsplatserna är anslutna med 100 Mbps. På ett av våningsplanen finns datahallen med ca 10 servrar anslutna med 1000 Mbps-gränssnitt. På huvudkontoret har man behov av att få tre konferensrum utrustade med videokonferenssystem för ca 10 personer. På respektive lokalkontor finns ett videokonferenssystem av samma storlek.

## 4 Tjänsteutformning

Kapitlet innehåller kravställning avseende tjänsteutformning. Kapitel är indelat i tjänstepaketering och produkter.

### 4.1 Tjänst

#### 4.1.1 Tjänstepaketering

Anbudsgivaren **bör** erbjuda kommunikation som tjänst paketerad i tydliga funktionspaket och därmed enkelt att avropa.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 4.2 Produkter

#### 4.2.1.1. Produkter och licenser

Alla produkter och licenser som krävs för att realisera tjänsten **skall** ingå.

	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Är detta krav uppfyllt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4.2.1.2. Befintlig utrustning

Anbudsgivaren **bör** överta befintliga abonnentväxlar, stödsystem och LAN- och WAN-utrustning hos myndigheterna som kan ingå som plattform i kommunikation som tjänst och erlagga ersättning till myndigheten för detta.

Redovisa hur kravet uppfylls.

#### 4.2.1.3. Övertagande

Myndigheten **skall** efter avtalets slut ha rätt att överta sådan teknisk utrustning som anbudsgivaren övertagit vid avtalets ingående.

	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Är detta krav uppfyllt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5 Funktioner för telefoni (tal, bild och data)

Kapitel är indelat i grundläggande krav, abonnemang för tal, bild och data, abonnemangsbundna tilläggfunktioner, funktion för samlad kommunikation (UC), övriga abonnemangsformer, generella tilläggfunktioner, telefoner samt kontaktcenter.

## 5.1 Grundläggande krav

### 5.1.1.1. Operatörstjänster

Operatörstjänster för tjänsten **skall** ingå.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.1.1.2. Valfri operatör som förval

Den avropande myndigheten **skall** ha rätt att ansluta valfri operatör för indirekt utgående trafik, s.k. förval.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.1.1.3. Nummer

Den avropande myndigheten **skall** kunna behålla nuvarande huvud- och direktvalsnummer.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.1.1.4. Användargränssnitt

Samtliga användargränssnitt **bör** vara på svenska och anpassade efter svenska förhållanden.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

## 5.2 Abonnemang för tal, bild och data

Abonnemang för tal, bild och data är avsedd för slutanvändare som i första hand har behov av talkommunikation. De slutanvändare som har behov av bild- och datakommunikation ska kunna avropa detta.

### 5.2.1 Abonnemang för stationär användning (T1)

#### 5.2.1.1. Abonnemang med basfunktioner

Anbudsgivaren **skall** erbjuda abonnemang för stationär användning med följande basfunktioner.

Direkt vidarekoppling, internt/externt	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal går över till ett passningsställe.
Förfrågan och pendling	En användare kan tillfälligt avbryta ett pågående samtal och sedan, om så önskas, återgå till det

	ursprungliga samtalet.
Gemensamt kortnummer	Organisationen definierar gemensamma kortnummer för telefonnummer som utnyttjas regelbundet i en katalog för hela myndigheten, en katalog för en avdelning eller en katalog för en användare
Gemensam nummerplan	Abonnemangen ska ingå i gemensam nummerplan för tjänsten
Konferenssamtal (min 3 parter)	Tjänsten möjliggör för en användare att ha en samtidig kommunikation mellan flera användare.
Parkering	Pågående samtal kan parkeras och luren läggs på. Samtalet kan sedan plockas upp igen.
Repetering av senast tagna externnummer	Tjänsten har lagrat senaste slagna externnummer och med få tangenttryckningar rings externnumret upp igen inom en nätgrupp eller externt via publikt nät.
Samtal väntar avisering	Den anropade användare får en indikation om att ett inkommande samtal inte har fått tillgång till en ledig kanal. Användaren har då möjlighet att acceptera, avvisa eller ignorera det väntande samtalet.
Tonvalssignalering under samtal	Möjliggör att från valfritt abonnemang tonvalssignalera mot telefonstation. Banker och en del andra företag har ofta en service som innebär att man kan få tillgång till vissa tjänster, t ex kontobesked, via sin telefon.
Transport av samtal internt	Ett samtal kan kopplas om till annat abonnemang.
Vidarekoppling vid inte svar	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som ej besvaras går över till ett passningsställe.
Vidarekoppling vid upptaget.	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som möter upptagetillstånd går över till ett passningsställe.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.2.1.2. Abonnemangsformer som erbjuds

Redovisa vilka av olika abonnemang för stationär användning som erbjuds och som uppfyller kraven enligt 5.2.1.1 ovan (maximalt 4 stycken).

Nummer	Benämning	Kort beskrivning
T1A		
T1B		
T1C		
T1D		

### 5.2.1.3. Funktionsmatris

Anbudsgivaren **bör** erbjuda funktioner enligt nedanstående tabell men även andra funktioner som anbudsgivaren fyller i tabellen. Ingår funktionerna inte i pris för basabonnemang prissätts dessa separat i Bilaga 2. Kryssa i och komplettera matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D
<b>Funktion</b>					
Nummerpresentation	Den anropandes abonnentnummer kan presenteras, med extra adressinformation (t ex anropande abonnentens subadress), för den anropade abonnenten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentation av uppkopplat nummer	Det uppkopplade numret är tillgängligt för anropande abonnenten, med extra adressinformation, under samtalets uppkopplingsperiod.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skydd mot nummerpresentation och presentation och uppkopplat nummer	(CLIR) Tjänsten erbjuds den anropande abonnenten. Den förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation. (COLR) Tjänsten erbjuds den uppringde abonnenten och förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Återuppringning vid inte svar	A-abbonent kan beställa tjänsten återuppringning till B-abbonent som inte svarar. När B-abbonent har återkommit och ringt ett samtal och lägger på luren får A-abbonenten en ringsignal. När A-abbonenten lyfter luren anropas B-abbonenten automatiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundstyrd vidarekoppling	En användare kan styra om ett inkommande samtal till ett annat nummer som anges i samband med tjänstebegäran. Denna begäran är individuell per samtal och kan endast ske innan samtalet besvaras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svar på valfri telefon	När det ringer i ett abonnemang kan samtalet plockas upp från annan valfri anknytning inom växeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meddelande väntar, lampa eller signal	När meddelande finns i ansluten hänvisningsdator lämnas besked härom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Överflyttning	Ett pågående samtal kan kopplas om till annat abonnemang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Återuppringning vid upptaget	A-abbonent kan beställa tjänsten återuppringning till upptagen B-abbonent. När B-abbonent avslutar samtal får A-abbonenten en ringsignal. När A-abbonenten lyfter luren anropas B-abbonenten automatiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D
<b>Funktion</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A

För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

## 5.2.2 Abonnemang för mobil användning (T2)

### 5.2.2.1. Abonnemang med basfunktioner

Anbudsgivaren **skall** erbjuda abonnemang för mobil användning inom och utanför kontoret med följande basfunktioner.

Direkt vidarekoppling, internt/extern	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal går över till ett passningsställe.
Förfrågan och pendling	En användare kan tillfälligt avbryta ett pågående samtal och sedan, om så önskas, återgå till det ursprungliga samtalet.
Gemensamt kortnummer	Organisationen definierar gemensamma kortnummer för telefonnummer som utnyttjas regelbundet i en katalog för hela myndigheten, en katalog för en avdelning eller en katalog för en användare
Gemensam nummerplan	Abonnemangen ska ingå i gemensam nummerplan för tjänsten
Konferenssamtal (min 3 parter)	Tjänsten möjliggör för en användare att ha en samtidig kommunikation mellan flera användare.
Parkering	Pågående samtal kan parkeras och luren läggas på. Samtalet kan sedan plockas upp igen.
Repetering av senast tagna externnummer	Tjänsten har lagrat senaste slagna externnummer och med få tangentryckningar rings externnumret upp igen inom en nätgrupp eller externt via publikt nät.

Samtal väntar avisering	Den anropade användare får en indikation om att ett inkommande samtal inte har fått tillgång till en ledig kanal. Användaren har då möjlighet att acceptera, avvisa eller ignorera det väntande samtalet.
Tonvalssignalering under samtal	Möjliggör att från valfritt abonnemang tonvalssignalera mot telefonstation. Banker och en del andra företag har ofta en service som innebär att man kan få tillgång till vissa tjänster, t ex kontobesked, via sin telefon.
Transport av samtal internt	Ett samtal kan kopplas om till annat abonnemang.
Vidarekoppling vid inte svar	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som ej besvaras går över till ett passningsställe.
Vidarekoppling vid upptaget.	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som möter upptagetillstånd går över till ett passningsställe.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.2.2.2. Abonnemangsformer som erbjuds

Redovisa vilka olika abonnemang för mobil användning som erbjuds och som uppfyller kraven enligt 5.2.2.1 ovan (maximalt 4 stycken).

Nummer	Benämning	Kort beskrivning
T2A		
T2B		
T2C		
T2D		

#### 5.2.2.3. Begränsningar i nyttjandet av mobila abonnemang

Det **bör** inte vara begränsningar i att använda mobila abonnemangen inom och utom Sverige.

Redovisa eventuella begränsningar.
<input type="checkbox"/>

#### 5.2.2.4. Funktionsmatris

Anbudsgivaren **bör** erbjuda funktioner enligt nedanstående tabell men även andra funktioner som anbudsgivaren fyller i tabellen. Ingår funktionerna inte i pris för basabonnemang prissätts dessa separat i Bilaga 2. Kryssa i och komplettera matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.











Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D	T2A	T2B	T2C	T2D
<b>Funktion</b>									
Åtkomst till myndighetens WAN	Mobilt abonnemang har åtkomst till myndighetens WAN.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säker anslutning för åtkomst till myndighetens WAN	Mobilt abonnemang har åtkomst till myndighetens WAN via en av anbudsgivaren tillhandahållen säker anslutning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang	Kort beskrivning	T1A	T1B	T1C	T1D	T2A	T2B	T2C	T2D
<b>Övriga funktioner</b>									
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A  
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

## 5.4 Övriga abonnemangsformer

### 5.4.1 Abonnemang för fax och texttelefon

#### 5.4.1.1 Abonnemanget

Anbudsgivaren **skall** erbjuda abonnemang för anslutning av fax och texttelefon som en integrerad del i tjänsten.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.4.2 Abonnemang för satellitkommunikation

### 5.4.2.1. Abonnemanget

Anbudsgivaren **bör** erbjuda abonnemang för satellitkommunikation.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

## 5.4.3 Abonnemang för videokommunikation

### 5.4.3.1. Abonnemanget

Anbudsgivaren **bör** erbjuda abonnemang för videokommunikation.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

## 5.5 Generella tilläggfunktioner

### 5.5.1 Telefonistfunktion

#### 5.5.1.1. Basfunktioner

Matrisen innehåller funktion som **skall** ingå i telefonistarbetsplatsen.

Funktion
Automatisk presentation på skärmen, av uppgifter såsom namn, anknytningsnummer eventuella hänvisningsbesked, för den aktuella abonnenten vid anrop mot telefonist
Begränsa sökning till avdelning eller liknande om arbetet i växeln är organiserat så att vissa växelbord/PC endast arbetar mot motsvarande grupper av anknytningar.
Fonetisk sökning av namn
Från telefonistarbetsplatsen förmedla mottagna meddelande via e-post och SMS.
Förmedling av samtal.
Förmedling med avisering.
Koppla upp konferenssamtal.
Kunna registrera meddelanden till abonnenten direkt i hänvisningsbilden.
Kunna söka i hela databasen på minst följande sökbegrepp: <ul style="list-style-type: none"> <li>- förnamn och/eller efternamn</li> <li>- anknytningsnummer</li> <li>- organisationstillhörighet</li> <li>- rumsnummer och geografisk placering</li> <li>- arbetsuppgift/ärende (flera uppgifter)</li> <li>- valfria kombinationer av ovanstående</li> <li>- mobiltelefonnummer</li> <li>- e-postadress</li> </ul>

Funktion
Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare.
Lägga in hänvisningsbesked utan att anknýtningen stängs då flera användare delar på en anknýtning.
Lägga in regelbunden frånvaro, t ex schemalagd arbetstid eller telefontid, för en användare eller en grupp av användare. Hänvisningen gäller löpande till dess den manuellt upphävs eller förändras.
Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt.
Medhörning av extra telefonist vid t.ex. utbildning.
Nattkoppling av telefonist med tillhörande talbesked.
Parkering av samtal.
Påkoppling/Inbrytning.
Samtalskö mot telefonist.
Talsvar vid kö mot telefonist.
Väntkoppling av samtal vid upptaget.
Återanrop till samma telefonist vid ej svar hos användaren, med information om användaren.
Övervakning vid upptagen användare.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.5.1.2. Tilläggsfunktioner

Matrisen innehåller funktion som utan extra kostnad **bör** ingå i telefonistarbetsplatsen. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Indikering sker endast på en telefonistarbetsplats i taget.	<input type="checkbox"/>
Stöd för synskadad telefonist	<input type="checkbox"/>
Utföra samtliga kommandon från tangentbordet	<input type="checkbox"/>
Skapa ytterligare sökbegrepp	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

### 5.5.2 Hänvisningsfunktion

#### 5.5.2.1. Basfunktioner

Hänvisning **skall** innehålla nedanstående basfunktioner

- Beställaren kan med viss behörighet ha rätt att administrera och förändra data i hänvisningsdatabasen
- Användaren kan hänvisa sin anknýtning med klockslag alternativt datum från egen telefonapparat

- Koppling till kalendersystem där kalenderuppgifterna styr telefonen
- Webbgränssnitt för att aktivera hänvisning, söka i hänvisningsdatabasen samt lägga in multipla hänvisningar

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.5.2.2. Tilläggfunktioner

Hänvisning **bör** innehålla nedanstående tilläggfunktion

- Användare kan hänvisa sin anknnytning till ett bestämt klockslag kommande dag/dagar

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

### 5.5.3 Röstbrevlådefunktion

#### 5.5.3.1. Basfunktioner

Röstbrevlådefunktionen **skall** innehålla nedanstående basfunktioner

- Personlig hälsningsfras och möjlighet att lämna meddelande
- Möjlighet till avlyssning av meddelanden internt/externt
- Möjlighet till koppling av inkommande samtal till t.ex. telefonist
- Avisering av mottaget meddelande
- Möjlighet till aktivering vid hänvisning och vid inte svar

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.5.4 Automatisk telefonist

#### 5.5.4.1. Basfunktioner

Automatisk telefonist **skall** innehålla nedanstående basfunktioner.

- Ge valbart välkomstbesked
- Röststyrning
- Koppla samtalet till den anknnytning som den inringande söker
- Läsa upp aktiva hänvisningar
- Läsa upp efterfrågat nummer eller namn
- Aktivera hänvisning för anknnytning
- Alla namn, anknnytningsnummer och mobiltelefonnummer som databasen innehåller



- Undanta vissa namn, anknytningsnummer och mobiltelefonnummer i databasen
- Uppdateras med information från databasen
- Statistik över användningen

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.5.4.2. Tilläggfunktioner

Automatisk telefonist **bör** innehålla nedanstående tilläggfunktioner

- Lägga in, ändra och ta bort kalenderuppgifter i egen kalender
- Få kalenderuppgifter i egen kalender uppläst
- Läs upp namnet innan samtalet kopplas
- Ha samma anropsnummer för såväl koppling av samtal som hänvisning

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

### 5.5.5 Systemadministration

#### 5.5.5.1. Basfunktioner

Beställaren **skall** kunna administrera och förändra data i databaserna för kommunikation som tjänst med följande basfunktioner

- Byte av anknytningsnummer
- Förändring och administration av hänvisning och röstbrevlåda
- Loggning av utförda förändringar med datum och av vem förändringarna utförts

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.5.6 Debitering

#### 5.5.6.1. Funktioner

Debiteringsfunktionen **skall** innehålla nedanstående funktioner.

- Aktuell prislista för samtalstrafik
- Aktuell prislista för funktioner
- Datum för aktivering av funktion
- Möjlighet att lägga in myndighetsspecifika kostnader, såväl periodiska som fasta
- Myndighetens kontoplan

- Alla namn och anknytningsnummer som databasen innehåller
- Uppdateras automatiskt med information från databasen
- Statistik för minst 6 månaders debitering

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.5.7 Trafikmätning

### 5.5.7.1. Funktioner

Trafikmätningfunktionen **skall** kunna mäta på:

- Trafik från enskild anknytning oberoende av anknytningsform
- Trafik till och från myndigheten som helhet
- Telefonisttrafik (minst antal samtal i kö, svarstider, handläggningstider och övergivna samtal, per grupp och individ).

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.5.7.2. Presentation

Funktionen **skall** presentera statistik av trafikmätningar i PC-baserat verktyg med följande miniminivå för valfri tidsperiod:

- inkomna samtal
- samtal via telefonist
- återanrop
- Medelexpeditionstid
- Medelsvarstid
- Övergivna/tappade samtal
- Samtalsfördelning på veckodag och klockslag

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.6 Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication)

Med funktion för Samlad kommunikation avses funktioner som ger möjlighet till bättre effektivitet och samverkan genom förbättrad kontroll, styrning, integration och användande av multipla kommunikationssystem och -kanaler. Samlad kommunikation kan bland annat omfatta följande funktioner:

- Telefoni – mobil och fast
- Direktmeddelanden (Instant messaging, chat)
- Närvarostyrning (presence)
- Notifiering av händelser

- Webb- och videokonferens
- Unified messaging inkl röstmeddelanden och e-post
- SMS
- Kalender och kataloger
- Dokumentdelning
- Verktyg för samarbete (collaboration)
- Klientprogramvara för PC, inkl softphones
- Klientprogramvara för mobila telefoner

I detta avsnitt efterfrågas funktioner för Samlad kommunikation som exempelvis bild, text, tal, närvarostyrning och dokumentdelning.

### 5.6.1 Funktion för Samlad kommunikation (UC)

Anbudsgivaren **bör** erbjuda funktion för Samlad kommunikation enligt ovan.

Redovisa funktionen och beskriv hur integration av tal-, bild- och textbaserade funktioner och kanaler utformas och realiseras samt hur integration mot kalender- och katalogfunktioner tillhandahålls.

Redovisa även funktionalitet i mobila klienter och hur automatisk notifiering av händelser kan erhållas.

Redovisa även funktioner för närvarostyrning såsom integration av närvarostyrning mellan telefoni, kalenderfunktion och hänvisningsfunktion, samma funktionalitet oberoende av terminaltyp, automatisk statusindikering, styrning av samtal och meddelanden.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 5.7 Telefoner

### 5.7.1.1. Telefoner till abonnemangsformerna

Telefoner att ansluta till respektive abonnemangsform **skall** erbjudas.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.7.1.2. Telefoner i tjänsten eller inte

Det **skall** vara möjligt för Beställaren att avgöra om telefoner ska ingå i tjänsten eller inte.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.7.1.3. Basfunktioner mobila telefoner

Anbudsgivaren **skall** erbjuda ett utbud av mobila telefoner som sammantaget har stöd för följande funktioner:

- SMS
- MMS
- Röststyrning
- Inspelning
- Högtalare
- Videosamtal
- E-post
- Kalender
- Kontakter/telefonbok
- Datakommunikation (GPRS, EDGE, UMTS och HSDPA)
- Dataanslutning (Bluetooth, WLAN och USB)

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.7.1.4. Övriga funktioner mobila telefoner

Anbudsgivaren **bör** erbjuda mobila telefoner inom området med stöd för följande funktioner:

	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Möjlighet att ändra textstorlek i display	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att ändra ljus och kontrast i display	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Knappsats med stora tangenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.7.1.5. Basfunktioner fasta telefoner

Anbudsgivaren **skall** erbjuda produkter inom området som sammantaget har stöd för följande funktioner:

- Kortnummer
- Repetition av senast slagna nummer
- Tonvalssignalering (DTMF)
- Telefonbok

- Nummerpresentation
- Snabbvalsknappar
- Högtalare
- Återuppringning
- Sekretessknapp
- Uttag för headset

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

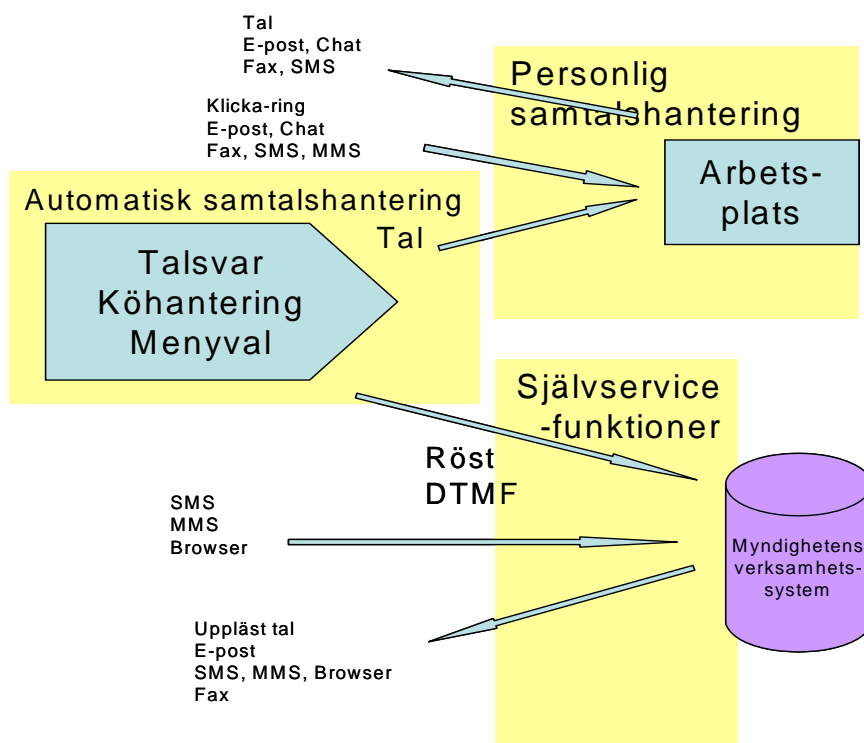
### 5.7.1.6. Övriga funktioner fasta telefoner

Anbudsgivaren **bör** erbjuda fasta telefoner med stöd för följande funktioner:

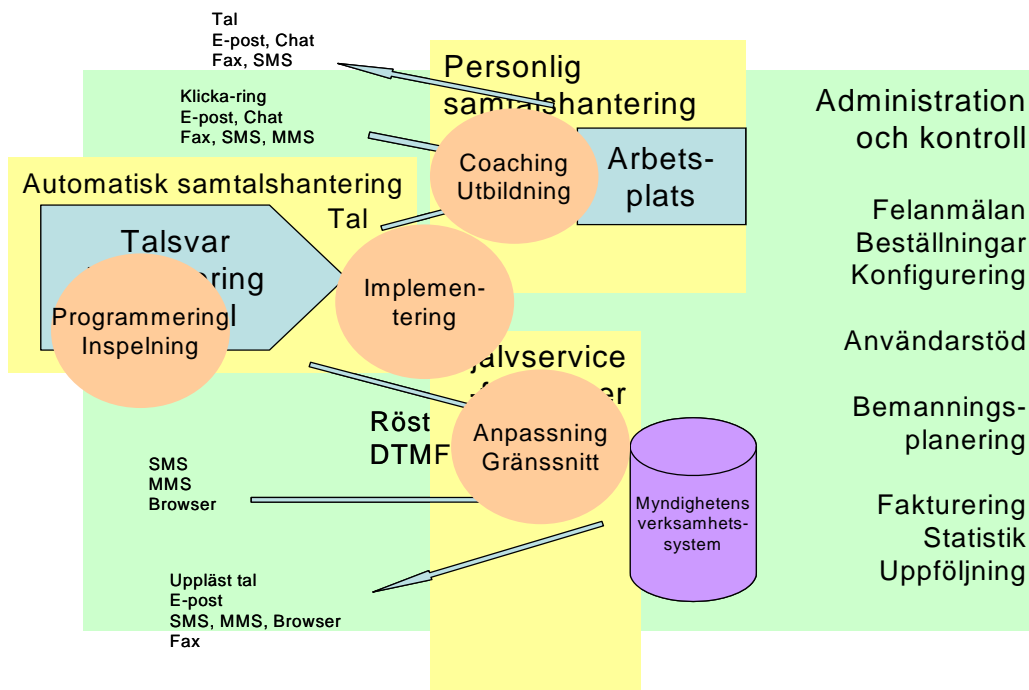
	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Möjlighet att ändra textstorlek i display	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att ändra ljus och kontrast i display	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Knappsats med stora tangenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.8 Kontaktcenter

Omfattningen av de funktioner som ingår i denna upphandling framgår översiktligt av följande bild. Myndighetens verksamhetssystem är inte en del i upphandlingen. Inte heller bemanning av arbetsplatsen för personlig samtalshantering.

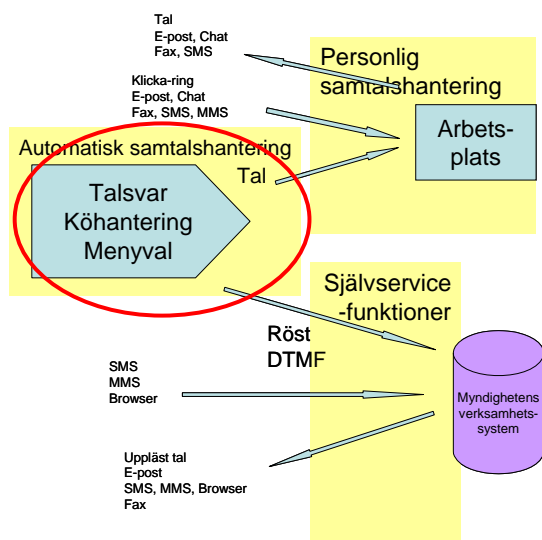


Funktionsrelaterade tjänster och administration och kontroll som ingår i denna upphandling framgår översiktligt av följande bild.



### 5.8.1 Automatisk samtalshantering

I detta avsnitt efterfrågas funktioner för att realisera automatisk samtalshantering i form av talsvar, köhantering och menyval.



#### 5.8.1.1. Funktioner för automatisk samtalshantering

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **skall** ingå i funktionen.

Funktion
Talat besked till inringande
Köbesked ges under kötiden i form av upprepat köbesked
Köbesked kan anpassas beroende på kösituation
Hierarktiskt uppbyggt menysystem
Möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval
Samtal kan styras grundat på A-nummer
Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i menyn
Styrning av samtal kan ske baserat på <ul style="list-style-type: none"> <li>- klockslag</li> <li>- datum</li> <li>- antal samtal i kö</li> <li>- samtalets kötid för de samtal som väntat längst</li> </ul>

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.8.1.2. Tilläggfunktioner för automatisk samtalshantering

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **bör** ingå. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Möjlighet till identifiering via knappval (mata in personnummer) eller A-nummer	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd	<input type="checkbox"/>
Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten	<input type="checkbox"/>
Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda	<input type="checkbox"/>
Mobilsamtal kan styras grundad på var mobiltelefonen befinner sig.	<input type="checkbox"/>
Kömusik eller ringsignal mellan köbeskeden	<input type="checkbox"/>
Upprepat köbesked ges under kötiden i form av förväntad återstående kötid eller köplats	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet (välja en självservicejänst om kötiden till handläggare är för lång)	<input type="checkbox"/>
Längre meddelande (minst en minut) kan nås genom val av den inringande	<input type="checkbox"/>
Lavinmeddelande	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A

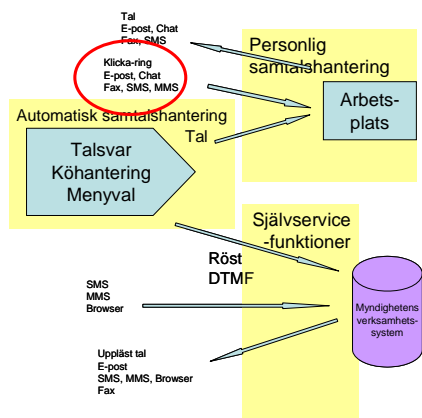
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

### 5.8.1.3. Förändring av talsvar

Anbudsgivaren **skall** erbjuda en funktion som möjliggör för Beställaren att hantera talsvaret (läsa in, aktivera och ändra talsvar momentant från en terminal (motsvarande) placerad i Beställarens lokaler.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.8.2 Hantering av inkommande ärenden via andra ingångar



I detta avsnitt efterfrågas funktioner för att hantera inkommande ärenden via andra ingångar, bland andra e-post, chat och SMS.

### 5.8.2.1. Inkommande ärenden via andra kanaler än tal

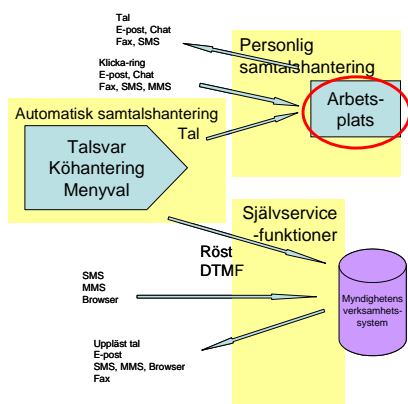
Nedanstående matris innehåller de kanaler som **bör** kunna styras mot personlig samtalshantering och där hanteras på liknande sätt som inkommande talsamtal. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Klicka och ring från myndighetens webbplats	<input type="checkbox"/>
Klicka för återuppringning från myndighetens webbplats	<input type="checkbox"/>
Hantering av inkommande e-post	<input type="checkbox"/>
Hantering av chat	<input type="checkbox"/>
Hantering av inkommande fax	<input type="checkbox"/>
Hantering av inkommande SMS	<input type="checkbox"/>
Hantering av inkommande MMS	<input type="checkbox"/>

### 5.8.3 Arbetsplats för personlig samtalshantering

I detta avsnitt efterfrågas funktioner för arbetsplats för personlig samtalshantering.





### 5.8.3.1. Funktioner arbetsplats

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **skall** ingå för arbetsplats.

Funktion		
Samtalshandling kan ske antingen med en telefon eller via PC		
Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av administratören		
I display på telefon eller PC syns kötid för det samtal som väntat längst.		
Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför myndigheten.		
Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.8.3.2. Tilläggfunktioner arbetsplats

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **bör** ingå för arbetsplats. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Inkommande samtal indikeras antingen på telefonapparaten eller på PC-skärmen.	<input type="checkbox"/>
Information om den inringande kan hämtas från myndighetens verksamhetssystem.	<input type="checkbox"/>
Inloggade handläggare kan välja att ta emot direktanrop på ordinarie telefonnummer.	<input type="checkbox"/>
Belastningen på de köer som hanteras av handläggare presenteras på PC-skärmen eller i telefonen.	<input type="checkbox"/>
Det är möjligt att "plocka" ett visst samtal från en viss kö.	<input type="checkbox"/>
Handläggare kan även arbeta från plats utanför myndighetens lokaler.	<input type="checkbox"/>
Trådlösa headset kan användas.	<input type="checkbox"/>
I en handläggares profil kan språk och minst tre områdeskompetenser definieras.	<input type="checkbox"/>
Bedömningsgrund: Poängmodell A	

För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.
--

### 5.8.3.3. Geografisk placering av arbetsplatser

Arbetsplatserna **skall** kunna vara geografiskt spridda på olika adresser.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5.8.4 Administration och övervakning

### 5.8.4.1. Funktioner systemadministration

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **skall** ingå för systemadministration.

Funktion
Administration av talsvar
Administration av samtalsstyrning
Administration av handläggare
Grundläggande statistik över antal samtal och inloggade handläggare

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.8.4.2. Tilläggfunktioner systemadministration

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **bör** ingå för systemadministration. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Inspelning av samtal i utbildningssyfte	<input type="checkbox"/>
Inspelning av samtal i dokumentationssyfte	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
--------------------------------

För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.
--

### 5.8.4.3. Fördjupad statistik

Anbudsgivaren **skall** erbjuda fördjupad statistik enligt följande

Funktion
Statistik kan erhållas för valfritt intervall och period
Antal ankommande samtal
Antal framkopplade samtal

Funktion
Antal övergivna/tappade samtal
Antal samtal per kompetensprofil
Antal samtal per handläggare
Antal samtal per grupp av handläggare
Medelsvarstid
Längsta kötid
Medelhandläggningstid
Möjlighet att selektera på delområden (minst innehållandes: totalt, grupp, geografisk plats och olika typer av ärenden) samt av beställaren definierade kvalitetsnivåer
Rapporter kan erhållas som standardrapporter, anpassade rapporter samt av beställaren definierade rapporter.
Möjlighet att schemalägga rapporter

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.8.4.4. Övervakning

Anbudsgivaren **skall** erbjuda en funktion för momentan övervakning av trafik och handläggare.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5.8.5 Bemanningsplanering

Nedanstående matris innehåller de funktioner som **bör** ingå. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	<input type="checkbox"/>
Integreras mot erbjuden funktion för personlig samtalshantering	<input type="checkbox"/>
Planering/schemaläggning av handläggares telefontid	<input type="checkbox"/>
Planering på kompetensnivå där en handläggare kan ha flera kompetenser	<input type="checkbox"/>
Strategisk planering med prognoser på kort o lång sikt	<input type="checkbox"/>
Planering en månad i förväg	<input type="checkbox"/>
Simulera och analysera schemaläggning för att se effekter av olika förändringar	<input type="checkbox"/>
Redigering i schemalagda arbetspass t.ex. vid oplanerad frånvaro	<input type="checkbox"/>
Visa personligt schema och grupp-schema för handläggare	<input type="checkbox"/>
Kunna tillgodose individuella önskemål från handläggarna om arbetspass och vid schemaläggning skapa en rättvis uppfyllnad av dessa önskemål för de handläggare som schemaläggs under viss period	<input type="checkbox"/>
Skapa rapporter för att följa upp servicenivåer och samtalsvolymmer med numerisk och grafisk presentation i olika nivåer från individ- till helhetsnivå	<input type="checkbox"/>

Funktion	
Larm vid differens mellan prognos och verkligt utfall	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

### 5.8.6 Självservicefunktioner

Självservicefunktioner blir en allt viktigare del i medborgarnas kontakter med myndigheterna.

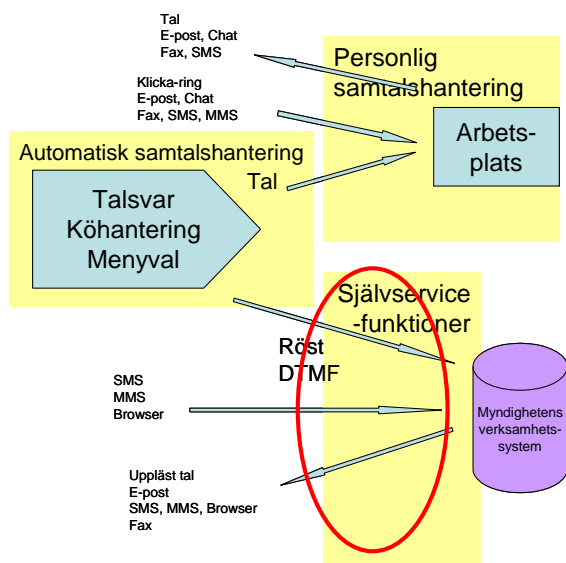
Ofta sker dessa kontakter via myndighetens webbplats, men många myndigheter erbjuder också självservicefunktioner via telefon. Exempel på sådana tjänster är

- deklarerera med hjälp av mobiltelefonen
- ställa på och av bilen med hjälp av knappval
- få information om bilägare med hjälp av röststyrning
- utskick av SMS med påminnelse om bokad tid
- mottagning av bekräftelse via SMS

Funktioner för att realisera sådana typer av tjänster efterfrågas i detta avsnitt.

Funktioner för kontakter som enbart sker via myndighetens webbplats efterfrågas inte i denna upphandling.

Funktioner som är att betrakta som myndighetens verksamhetssystem efterfrågas inte i denna upphandling.



#### 5.8.6.1. Olika kanaler in

Nedanstående matris innehåller de kanaler som **bör** vara möjliga att kommunicera via. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Röststyrning	<input type="checkbox"/>
Tonvalssignalering (DTMF)	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>
MMS	<input type="checkbox"/>
Browser (i mobiltelefonen)	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

#### 5.8.6.2. Olika kanaler ut

Nedanstående matris innehåller de kanaler som **bör** vara möjliga att erhålla svar via. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Uppläst tal (text till talfunktion)	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>
MMS	<input type="checkbox"/>
Browser (i mobiltelefonen)	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
E-post	<input type="checkbox"/>

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

## 6 Tjänst för LAN och datakommunikation

Kapitlet innehåller kravställning avseende tjänst för LAN och datakommunikation  
Tjänsten omfattar inte leverans av kabelsystem och fastighetsnät.

### 6.1 Krav på tjänsteleveransen

#### 6.1.1 Implementering

##### 6.1.1.1. Behovsanpassning

Anbudsgivaren **skall** svara för att lösningen är behovsanpassad.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 6.1.1.2. Lösningsdesign

Anbudsgivaren **skall** svara för fullständig Lösningsdesign baserad på de behov som Beställaren redovisar och att lösningen följer gällande standarder och är anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell fastighet.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 6.1.1.3. Begränsningar

Anbudsgivaren **skall** för Beställaren redovisa eventuella begränsningar och kostnadsdrivande delar i föreslagen lösning. Exempelvis kan detta vara möjlighet till framtida teknisk utveckling, utökad funktionalitet och förändring av omfattning.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

##### 6.1.1.4. Ansvarsgränser

Anbudsgivaren **skall** för Beställaren redovisa tydliga funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.1.1.5. IP-adresser och namnstandard

Beställaren **skall** inte behöva förändra befintliga IP adresser eller namnstandard vid införande av tjänsten.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.1.1.6. Rutiner

Anbudsgivaren **skall** vid avrop presentera rutiner för drift och övervakning till Beställaren.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.1.2 Funktionsansvar

#### 6.1.2.1. Helhetsansvar

Anbudsgivaren **skall** erbjuda ett helhetsansvar avseende införande, drift och funktion för offererad tjänst. Detta gäller även vid migrering från befintlig miljö.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.1.2.2. Funktion, kvalitet och prestanda

Anbudsgivaren **skall** ansvara för design och paketering av tjänsten så att den håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.1.2.3. Utökat ansvar

Anbudsgivaren **bör** erbjuda drifts- och funktionsansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen, t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning, men som är en förutsättning för tjänsten.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

## 6.2 Funktionella krav på tjänsten

### 6.2.1 Basfunktioner

#### 6.2.1.1. Trafiktyper

Anbudsgivaren **skall** erbjuda tjänst som kan hantera datakommunikation och ljud och bild i realtid.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.2. Anslutning Ethernet

Anbudsgivaren **skall** erbjuda anslutningar för Beställarens utrustning enligt standard IEEE 802.3 med gränssnitt av typen Ethernet med stöd för både fiber och koppar.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.3. Anslutning WLAN

Anbudsgivaren **skall** erbjuda anslutningar över WLAN minst enligt standard IEEE 802.11 a/b/g för Beställarens utrustning.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.4. Virtuella nät

Offererad tjänst **skall** ha en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät, minst enligt IEEE 802.1Q, samt ha stöd för hantering av flera routinginstanser.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.5. L3-switching och routing

Offererad tjänst **skall** ha stöd för L3-switching, för de vanligaste routingprotokollen och för filterhantering

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.6. Redundans

Anbudsgivaren **skall** erbjuda redundanta lösningar med exempelvis



lastdelning/resilient links och stöd för IEEE802.1D Spanning-Tree Protocol på flera nivåer och dubblerade komponenter i tjänsten.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.7. Autosensing m.m.

Offererad tjänst **skall** erbjuda stöd för autosensing (IEEE 802.3u), full duplex autonegotiation och manuell statisk inställning av enskilda portar.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.8. Anpassning mot kablage

Alla portar som ansluter mot Beställarens utrustning **skall** ha stöd för automatisk justering för korsat eller rakt anslutningskablage.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.2.1.9. Trafikprioritering

Offererad tjänst **skall** ha en standardiserad funktion för trafikprioritering (QoS, CoS) av olika trafiktyper för att exempelvis stödja IP-telefoni.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.2.2 Tilläggsfunktioner

#### 6.2.2.1. Strömbortfall

Vid strömbortfall, när strömmen återkommer **bör** tjänsten i sin helhet med automatik, utan handpåläggning gå upp i driftläge.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

### 6.2.2.2. Övrigt

Nedanstående matris innehåller de funktioner som anbudsgivaren **bör** erbjuda. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Funktion för att i efterhand komplettera tjänst för hantering av IP-baserad ljud- och bildkommunikation	<input type="checkbox"/>
Funktion för att hantera IP Multicast och broadcast.	<input type="checkbox"/>
Stöd för etablering av säkerhetslösningar enligt IPsec.	<input type="checkbox"/>
Kryptering av Beställarens trafik.	<input type="checkbox"/>
Stöd för Network Admission Control och auktorisering enligt IEEE 802.1x eller motsvarande	<input type="checkbox"/>
Funktion för avbrottsfri kraft	<input type="checkbox"/>
Funktion för matning av kraft till Beställarens utrustning enligt IEEE 802.3af/at.	<input type="checkbox"/>

Redovisa hur kravet uppfylls.

--

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

## 6.3 Tilläggfunktioner till tjänsten

### 6.3.1 Tilläggfunktion WAN

#### 6.3.1.1. WAN

Anbudsgivaren **skall** erbjuda WAN som en tilläggfunktion för IP-kommunikation mellan Beställarens anslutna enheter enligt principen ”alla till alla”.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6.3.1.2. Brandvägg

Anbudsgivaren **skall** erbjuda brandväggsfunktionalitet för WAN-anslutningar.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6.3.2 Tilläggfunktion Internet

### 6.3.2.1. Internet

Anbudsgivaren **skall** erbjuda Internetanslutning som en tilläggfunktion till tjänsten för Beställarens åtkomst till Internet.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.3.2.2. DNS

Anbudsgivaren **skall** erbjuda namnuppslagning med DNS för Internetanslutningen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.3.2.3. SMTP

Anbudsgivaren **skall** ha en funktion för att hantera beställarens e-posttrafik med hjälp av SMTP för Internetanslutningen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.3.2.4. Brandvägg

Anbudsgivaren **skall** ha en funktion för brandvägg för Internetanslutningen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.3.2.5. Viruskontroll

Anbudsgivaren **skall** erbjuda en funktion för att kontrollera och ta bort virus för trafik till och från Beställaren genom Internetanslutningen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6.3.2.6. Övriga funktioner

Nedanstående matris innehåller de funktioner som anbudsgivaren **bör** erbjuda. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Funktion	
Realisera DNS-funktion med DNSsec	<input type="checkbox"/>
Funktion för att kontrollera om trafik till och från beställaren genom	<input type="checkbox"/>

Funktion	
Internetanslutningen har otillåtet innehåll	
Erbjuda obundna IP adresser, så kallade Public Interface adresser	<input type="checkbox"/>
Erbjuda funktion för intrångsdektering och skydd mot intrång sk IDS och IPS	<input type="checkbox"/>
Erbjuda funktion för skydd mot DDoS-attacker	<input type="checkbox"/>

Redovisa hur kravet uppfylls.

Bedömningsgrund: Poängmodell A
För full kravuppfyllnad krävs att samtliga efterfrågade funktioner ingår utan extra kostnad.

### 6.3.2.7. Säker anslutning över Internet

Anbudsgivaren **skall** ha en funktion för att skapa säkra logiskt avskilda virtuella nät (VPN) för Beställaren inom en del av den totala Internet funktionen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7 Säkerhet

Informationssäkerhet och de risker myndigheter utsätts för är frågor som har stor betydelse. Att exempelvis kunna använda telefoni och kommunicera både internt och med andra myndigheter och allmänheten är en mycket viktig del i en myndighets verksamhet.

Säkerhetskraven är indelade i administrativa säkerhetskrav som bl.a. omfattar policy, regelverk, rutiner, revisioner och uppföljning samt tekniska säkerhetskrav som omfattar fysisk säkerhet och data- och kommunikationssäkerhet. Utöver ställda krav i detta avsnitt kan det även finnas specifika tekniska säkerhetskrav kopplade till enskilda efterfrågade tjänster och funktioner.

### 7.1 Administrativa säkerhetskrav

#### 7.1.1 Basnivå för informationssäkerhet

Anbudsgivaren **bör** erbjuda funktioner, produkter och tjänster som uppfyller sådana säkerhetskrav att myndigheter och organisationer kan efterleva Krisberedskapsmyndighetens rekommendation ”Basnivå för informationssäkerhet (BITS)” (KBM 2006:1) och medverka till att Beställaren kan upprätthålla en grundsäkerhet som minst motsvarar angiven basnivå. I första hand avses kapitlen 10-14 i BITS.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 7.1.2 Uppföljning och kontroll - säkerhetsrevision

Anbudsgivaren **skall** erbjuda Beställaren uppföljning och kontroll av att eventuella avtalade säkerhetsnivåer upprätthålles.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7.1.3 Säkerhets- och sårbarhetsanalyser

Anbudsgivaren **skall** ha rutiner för att göra egna respektive medverka vid Beställarens säkerhets- och sårbarhetsanalyser för berörda tjänster och funktioner. Exempelvis kan detta gälla vid större förändringar i tjänst samt om beställaren begär att säkerhets- och sårbarhetsanalyser skall genomföras.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7.1.4 Styrning & rutiner motsvarande SS-ISO/IEC 27002:2005

Anbudsgivaren **skall** för leverans och produktion av erbjudna tjänster och funktioner tillämpa policyer, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande SS-ISO/IEC 27002:2005.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Redovisa hur kravet uppfylls.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7.2 Allmänna tekniska säkerhetskrav

### 7.2.1 Fysisk infrastruktur

Anbudsgivaren **skall** till Beställaren tydligt kunna redogöra för den nationella fysiska infrastruktur och det egna kommunikationsnät som tjänsten är baserad på med fysisk placering av relevanta noder och nationella framföringsvägar för fysiskt media.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7.2.2 Uthållighet

Anbudsgivaren **bör** följa PTS allmänna råd om god funktion och teknisk säkerhet samt uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid (PTSFS 2007:2).

Redovisa även typisk uthållighet i tid för allmänna nättjänster mot avbrott i elförsörjning.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 7.2.3 Skydd av tjänst

Anbudsgivaren **bör** erbjuda skydd av erbjudna tjänster.

Redovisa hur tjänster skyddas mot otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, annan manipulering, sabotage och sammankoppling med andra kunders kommunikationstjänster och hur spårbarhet av förändringar och händelser i tjänsten kan säkerställas.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 7.2.4 Rapportering

Anbudsgivaren **skall** omedelbart rapportera brister i skyddet av eller angrepp mot tjänsten eller till tjänsten relaterad infrastruktur till Beställaren.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8 Service och tillgänglighet

### 8.1 Allmänt

#### 8.1.1 Helhetsåtagande avseende service och tillgänglighet

Anbudsgivaren **skall** erbjuda ett helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet för erbjudna funktioner och tjänster enligt Ramavtalets bilaga 4 Service och tillgänglighet.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 8.1.2 Servicenivåer

Anbudsgivaren **skall** erbjuda nedanstående servicenivåer:

Klass	Maximal åtgärds- tid per fel under servicetid (timmar)	Maximalt antal fel under servicetid per kvartal	Maximal avbrottstid per kvartal under servicetid (timmar)	Servicetid	Drifftid
1	2	2	2	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt
2	4	4	4	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt
3	8	4	8	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt
4	4	4	4	08–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt
5	8	4	12	08–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt
6	12	8	24	08–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 8.1.3 Valbarhet för Servicenivå

Servicenivåer **bör** vara valbara per adress, grupper av användare och funktion. Redovisa möjligheten till differentierade servicenivåer på samma adress.

Redovisa hur kravet uppfylls.

#### 8.1.4 Åtkomst till tjänst – drifftid

Alla erbjudna funktioner, produkter och tjänster **skall** vara tillgängliga för Beställaren att använda dygnet runt årets alla dagar.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.5 Övervakning

Anbudsgivaren **bör** aktivt övervaka erbjudna funktioner, produkter och tjänster dygnet runt, årets alla dagar.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.6 Fjärrhantering och service på plats

Anbudsgivaren **skall** erbjuda felavhjälpning via fjärrhantering samt service på plats.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.7 Kategorisering av fel

Anbudsgivaren **skall** kategorisera fel enligt nedan (se ramavtalets bilaga 4):

- **Kategori 1 – kritiska fel**
- **Kategori 2 – övriga fel**
- **Kategori 3 – Icke vitesgrundande fel**

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.8 Fel som inte medför funktionshinder

För fel i funktion, produkt eller tjänst som inte medför funktionshinder (icke vitesgrundande fel) **skall** felavhjälpande åtgärder påbörjas inom åtta timmar under dagtid (vardagar 08.00-18.00).

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.9 Slutförande av felavhjälpning

För påbörjad felavhjälpning som inte avslutats under avtalad servicetid **skall** anbudsgivaren erbjuda fortsatt felavhjälpning tills dess att felet är avhjälp, under förutsättning att felet bedöms kunna åtgärdas vid ett och samma tillfälle.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 8.1.10 Jourservice

Anbudsgivaren **skall** erbjuda jourservice. Med jourservice avses här service påkallad av Beställaren utanför ordinarie servicetid.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.11 Eskalering

Anbudsgivaren **skall** erbjuda eskalering enligt nedanstående.

- Medverka i framtagande av specificerad rutin för eskalering.
- Vid kritiska fel arbeta med två parallella eskaleringar; en teknisk eskalering och en management eskalering.
- Alltid tillse att det finns en uppdragsansvarig som handlägger och ansvarar för det aktuella ärendet.
- Eskalering ska vid behov kunna påkallas av Beställaren.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.12 Säkerhetskopiering och verifiering (backup)

Anbudsgivaren **skall** erbjuda säkerhetskopiering och verifiering (backup).

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.13 SLA inom Beställarens lokaler

Anbudsgivaren **bör** erbjuda Service och tillgänglighet för mobila tjänster i Beställarens lokaler enligt ramavtalets bilaga 4 Service och tillgänglighet kap 9.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 8.1.14 SLA för publika mobilnät

Anbudsgivaren **bör** erbjuda Beställaren en SLA-modell för sitt publika mobilnät enligt följande:

- Mätpunkter i ett begränsat antal valfria noder (basstationer) i anbudsgivarens publika mobilnät.
- Baserad på andelen lyckade samtal (call completion rate).
- Garanterad servicenivå avseende lyckade samtal (tillgänglighet angiven i %).
- Rutiner för uppföljning med statistik etc.

- Viten vid ej uppnådd servicenivå.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 8.1.15 Kontroll av funktionalitet

Anbudsgivaren **skall** på Beställarens begäran utföra särskilda mätningar då Beställaren upplever brist i avtalad funktionalitet. Anbudsgivarens rätt till eventuell ersättning framgår av Bilaga 4 Service och tillgänglighet kap 10.1.

Är detta krav uppfyllt?	<u>Ja</u>	<u>Nej</u>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.1.16 Mätning av prestanda och tillgänglighet

Anbudsgivaren **bör** erbjuda en metod (med fasta referenspunkter) för Beställaren att mäta prestanda och tillgänglighet från godtyckliga anslutningar från beställarens nät. Jmf Bredbandskollen (f.d. TPTEST).

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 8.1.17 Upplevd ljudkvalitet

Anbudsgivaren **bör** erbjuda en metod för mätning och kontroll av upplevd ljudkvalitet enligt ITU-T P.862, ITU-T P.563 eller liknande med gradering i MOS-värde (Mean Opinion Score).

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 8.1.18 Garanterad prestanda

Anbudsgivaren **bör** garantera maximala värden avseende fördröjning (fram och tillbaka), variation i fördröjning (jitter) och paketförluster (packet-loss) för de typer av anslutningar och trafiktyper som erbjuds.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 9 Krav på administration och kontroll

Erbjudna funktioner, produkter och tjänster i detta avsnitt får inte prissättas separat utan ska ingå i priset för övriga tjänster.

### 9.1 Allmänt

#### 9.1.1 Medverkan

Anbudsgivaren **skall** vid avrop medverka vid framtagning av rutiner för administration och kontroll tillsammans med avroparen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 9.1.2 Kvalitetsansvarig

Anbudsgivaren **skall** tillhandahålla en kvalitetsansvarig (service manager) för erbjudna funktioner, produkter och tjänster.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 9.1.3 Meddelande vid planerat underhåll

Anbudsgivaren **skall** inför planerat underhåll av tjänsten kontakta Beställaren senast 5 (fem) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 9.1.4 Godkännande av planerat underhåll

Anbudsgivaren **bör** inhämta beställarens godkännande inför planerat underhåll.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 9.2 Rapporter och statistik

### 9.2.1 Statistik över Funktioner

Anbudsgivaren **skall** varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.2.2 Driftstatistik

Anbudsgivaren **skall** varje kvartal tillhandahålla driftstatistik inklusive statistik över levererad tillgänglighet.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.2.3 Underlag för vitesberäkning

Anbudsgivaren **skall** varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.2.4 Statistik över Fakturering

Anbudsgivaren **skall** tillhandahålla statistik över fakturering och presentera dessa på olika organisatoriska nivåer så att beställaren kan avläsa kostnaden för kommunikationstjänsterna.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.2.5 Historik för Statistik

Anbudsgivaren **skall** kunna tillhandahålla efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 15 månader.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.2.6 Webbgränssnitt

Anbudsgivaren **bör** erbjuda ett webbgränssnitt där beställaren kan utläsa all ovanstående efterfrågad statistik. Redovisa vad beställaren kan utföra i erbjudet webbgränssnitt.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 9.3 Fakturering

### 9.3.1 Fakturornas innehåll

Fakturorna inklusive dess specifikation **skall** omfatta samtliga levererade funktioner, produkter och tjänster samt vara anpassad till prislistan d v s funktion, volym, samt total kostnad ska tydligt framgå av specifikationen.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9.4 Dokumentation

### 9.4.1 Dokumentationens omfattning

Anbudsgivaren **skall** leverera dokumentation på svenska eller engelska över levererade funktioner, produkter och tjänster samt hålla denna kontinuerligt aktuell under avtalsperioden.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10 Krav på leverantörstjänster

Nedanstående erbjudna funktioner, produkter och tjänster tillhandahålls av anbudsgivaren och ska ingå i prissättning i bilaga 2.

### 10.1 Allmänt

#### 10.1.1 Principer för kontakt

Rutinerna för beställarens kontakter med anbudsgivaren **bör** bygga på principerna:

1. Enkla och tydliga rutiner
2. En kanal in till anbudsgivaren (SPOC) för Beställarens kontakter med leverantören
3. För Beställaren utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt med kunden

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 10.2 Införande och migration

#### 10.2.1 Leveranstider anslutningar

Leverans för erbjudna funktioner och tjänster **bör** ske enligt följande:

- Högst 30 arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning
- Högst 5 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning
- Högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar

Redovisa hur kravet uppfylls.

#### 10.2.2 Successiv leverans vid migration

Leverans av en helt ny kommunikationslösning **skall** kunna ske successivt med en parallell användning av beställarens befintliga plattform.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.3 Support och assistans

#### 10.3.1 Assistans vid driftstart

Anbudsgivaren **skall** lämna nödvändig assistans i samband med driftstart av avtalade funktioner, produkter och tjänster.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.3.2 Support för beställaren

Anbudsgivaren **skall** erbjuda support till beställarens administratörer och tekniska specialister på svenska eller engelska via telefon och e-post för avropade funktioner och tjänster.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.3.3 Webbgränssnitt

Anbudsgivaren **bör** erbjuda support på svenska eller engelska för ansvariga hos beställaren via webbgränssnitt för avropade funktioner, produkter och tjänster.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 10.4 Felhantering

### 10.4.1 Kanaler för felanmälan

Anbudsgivaren **skall** ta emot felanmälan dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.4.2 Information om felhantering via webbgränssnitt

Anbudsgivaren **skall** via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som exempelvis:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.4.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Anbudsgivaren **skall** meddela ovanstående information enligt krav 10.4.2 till beställaren via telefon och SMS.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 10.5 Beställning

Anbudsgivaren **skall** ta emot beställningar enligt följande:

- dygnet runt via e-post, fax och webbgränssnitt
- Personligt betjänad, vardagar under kontorstid (08.00-16.00) via telefon

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.5.1 Bekräftelse av mottagen beställning

Anbudsgivaren **skall** ge skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till beställaren inom 1 arbetsdag.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.5.2 Besked om leveransdatum

Anbudsgivaren **skall** meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10.6 Information

### 10.6.1 Informationens omfattning

Anbudsgivaren **skall** tillhandahålla information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner för Beställaren.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Redovisa hur kravet uppfylls.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10.7 Uppföljning, utveckling och avveckling

### 10.7.1 Uppföljning och utveckling



Anbudsgivaren **skall** erbjuda uppföljning av beställarens avrop, beställningar och kvaliteten i de tjänster och funktioner som levereras samt att kontinuerligt informera beställaren om den utveckling som sker inom avtalsområdet.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.7.2 Avveckling av tjänst

Anbudsgivaren **skall** vara behjälplig i samband med avveckling av tjänst och vid byte av leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10.8 Tilläggstjänster

Nedanstående erbjudna funktioner, produkter och tjänster tillhandahålls av anbudsgivaren om Beställarens så önskar och prissätts separat i anbudet. Prissättning ska redovisas i Bilaga 2.

### 10.8.1 Helhetsansvar vid införande

Anbudsgivaren **skall** erbjuda ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10.8.2 Spegling av övervakning

Anbudsgivaren **bör** erbjuda en övervakningsfunktion i beställarens lokaler för spegling av leverantörens övervakning.

Redovisa hur kravet uppfylls.

### 10.8.3 Utbildning

Anbudsgivaren **skall** erbjuda utbildning avseende offererade funktioner, produkter och tjänster för exempelvis administratörer och användare innehållandes:

- undervisningsmaterial på svenska eller engelska
- kurser företrädesvis på svenska eller undantagsvis på engelska

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

#### 10.8.4 Användaradministration

Anbudsgivaren **skall** erbjuda en tjänst för användaradministration för Beställarens kommunikationslösning som exempelvis kunddata och abonnemang.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 10.8.5 Trafikmätningar

Anbudsgivaren **skall** tillhandahålla trafikmätningar och presentera dessa på olika organisatoriska nivåer så att beställaren kan avläsa kapacitetsutnyttjande och användning av kommunikationstjänsterna.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 10.8.6 Tillhörande konsulttjänster

Vid leverans av efterfrågade funktioner kommer beställaren att ha behov av tillhörande konsulttjänster exempelvis för att integration, implementation anpassning och design av kommunikationslösningar.

Anbudsgivaren **bör** erbjuda konsulttjänster med olika kompetens och kompetensnivå. Verva har utarbetat ett system för klassificering av IT-konsultkompetens. Syftet är att skapa enhetliga begrepp. Detta borgar för ökad enkelhet vid upphandling och ger ett enhetligt ”språk” i den dagliga dialogen mellan kund och leverantör.

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en individs kompetens inom aktuellt kompetensområde måste kriterierna för nivåbeskrivningarna uppfyllas (se nedan).

- Nivå 1      Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område  
Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult  
Ledning – kräver arbetsledning  
Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter
- 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  
Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter
- 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 ansvara för delområde, kan leda en mindre grupp  
Självständighet – kan arbeta självständigt

- 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  
Självständighet – mycket stor
- Nivå 5      Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert 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  
Självständighet – mycket stor

Redovisa vilka konsulttjänster som erbjuds genom att kryssa i tabellen nedan.

	Kompetensnivå 3	Kompetensnivå 4	Kompetensnivå 5
Analys/utredning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Installation/konfiguration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projektledning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 11 Krav på miljö

### 11.1 Säker strålmiljö

#### 11.1.1 SAR-värden

Anbudsgivaren **skall** på begäran tillhandahålla en lista över alla offererade mobiltelefoners SAR-värden, enligt Europeisk standard (Gränsvärdet är 2 W/kg i genomsnitt över 10 gram vävnad) både under upphandlingen och i förvaltningsfasen. Detta för att Beställaren ska kunna välja mobiltelefon utifrån SAR-värdet.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 11.1.2 Trådlösa nät

Anbudsgivaren **bör** erbjuda en tjänst för minimering av strålning i trådlösa nät för tal-, bild- och datakommunikation. Tjänsten omfattar planering av trådlösa nät,

mätning av strålning vid installation och efter driftsättning samt förslag på åtgärder för att minska strålningen.

Redovisa hur kravet uppfylls.

## 12 Priser och typkonfigurationer

### 12.1 Priser

#### 12.1.1 Prismodell

Anbudsgivaren **bör** ha en tjänstebaserad modell för prissättning av tjänsten och som även omfattar prissättning för olika typer av förändringar, exempelvis utöka funktionalitet och förändring av omfattning.

Redovisa hur kravet uppfylls.

#### 12.1.2 Priser i Ramavtalsprislista

Ramavtalsprislistan **skall** innehålla samtliga efterfrågade och offererade funktioner, produkter och tjänster, oavsett om de ingår i typkonfigurationer eller inte. Priser enligt ramavtalets bilaga 2, **skall** vara de högsta priser som får erbjudas vid avrop.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 12.1.3 Ramavtalspriser och rabattsatser

Anbudsgivarens angivna priser för samtliga offererade funktioner, produkter och tjänster **skall** gälla från anbudsdagen. Redovisa vilka volymrelaterade rabatter som erbjuds.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
Redovisa hur kravet uppfylls.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 12.1.4 Ramavtalsprislistan

Ramavtalsprislistan får enbart innehålla funktioner, produkter och tjänster som efterfrågas i denna upphandling. Anbudsgivaren **skall** förbinda sig att ta bort eventuella funktioner och tjänster som ej omfattas av denna upphandling.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 12.1.4.1. Trafikavgifter (rörliga)

Trafikavgifter **skall** erbjudas som rörliga avgifter.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 12.1.4.2. Trafikavgifter (volymbaserade)

Priset på samtliga trafikavgifter **bör** vara baserade på myndighetens totala volym av samtliga abonnemang.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

#### 12.1.4.3. Trafikavgifter (fasta)

Beställaren **bör** även kunna välja att trafikavgifter ingår till ett fast pris som en del i månadsavgiften. Redovisa eventuella trafikslag som är undantagna.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

### 12.1.5 Priser i typkonfigurationer

Vid den ekonomiska bedömningen används typkonfigurationer. Priserna i typkonfigurationerna **skall** hämtas ur ramavtalsprislistan. Samtliga priser för funktioner, produkter och tjänster, som ingår i typkonfigurationerna **skall** således även återfinnas i bilaga 2. Priserna **skall** anges i svenska kronor (SEK) exklusive moms.

Är detta krav uppfyllt?	<a href="#">Ja</a>	<a href="#">Nej</a>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 12.1.6 Enhetlig prissättning

Angivna ramavtalspriser för erbjudna funktioner, produkter och tjänster **bör** vara enhetlig för hela Sverige.

Redovisa hur kravet uppfylls.
<input type="checkbox"/>

## 12.2 Typkonfigurationer

För typkonfigurationer gäller att samtliga relevanta skall-krav **skall** vara uppfyllda i föreslagna lösningar.

För typkonfigurationer 1-3 gäller även följande:

Anbudsgivaren **skall** redovisa lösning för respektive typkonfiguration med prismodell och det pris som erbjuds för typkonfigurationen.

Av redovisningen **skall** framgå hur funktionerna som ingår i typkonfigurationen realiseras, vilken teknisk utrustning som används samt vilka tillhörande leverantörs- och konsulttjänster som behövs för att realisera typkonfigurationen både i samband med införandet och under hela avtalsperioden.

För typkonfiguration 4 gäller följande:

I det fall anbudsgivaren erbjuder konsulttjänster redovisas priser för dessa i svarstabell Typkonfiguration 4.

### 12.2.1 Typkonfiguration 1

Typkonfiguration är en myndighet med 1000 anställda.

Myndigheten har sitt huvudkontor i Stockholm (600 anställda). Det finns fyra regionkontor i Luleå, Örnsköldsvik, Karlstad och Hässleholm med 100 anställda på varje regionkontor.

Vad gäller funktioner för telefoni framgår det ursprungliga och det förändrade behov samt trafikvolymerna av tabeller nedan.

För nätverk framgår behov och förutsättning av text samt i tabell nedan.

Alla anslutningar görs med Ethernet 100 Mbps koppar, utom i datahall och serverrum där anslutningar görs med 1000 Mbps koppar. Mellan datahall/serverrum och korskopplingsutrymmen används multimode fiber. Samtliga uttag ska termineras i den aktiva utrustning som ingår i tjänsten.

Anbudsgivaren föreslår lämplig lösning för hantering och eventuell separering av trafik för respektive ljud, bild och data. Ljudtrafiken ska dock prioriteras som realtidstrafik mha av QoS, både i LAN och WAN. Anbudsgivaren föreslår lämplig klassificering och prioritering av övrig trafik. Outnyttjad kapacitet i högre klass ska kunna utnyttjas dynamiskt av lägre klasser.

Alla WAN-anslutningar ska erbjuda skydd mot intrång och filtrering av trafik.

På huvudkontoret har man en central Internetaccess som också försörjer lokalkontorens behov av åtkomst till Internet. Internetaccessen ska erbjuda brandvägg och viruskontroll av myndighetens e-post.

Datahallen på HK är belägen på nedersta våningsplanet och inrymmer alla servrar, inklusive servrar för telefoni och videokonferens, och har plats för all kundplacerad utrustning tillhörande tjänsten.

På lokalkontoren placeras den kundplacerade utrustningen i respektive serverrum.

Leveransavtalsperiod: 3 år  
Servicenivå, enligt avsnitt 7 Service och tillgänglighet  
Huvudkontoret: Serviceklass 4 för alla felkategorier  
Lokalkontoren: Serviceklass 5 för alla felkategorier

Nuläge vid avtalsstart

<b>Funktioner</b>	<b>Stockholm</b>	<b>Luleå</b>	<b>Örnsköldsvik</b>	<b>Karlstad</b>	<b>Hässleholm</b>
Abonnemang för stationär användning	200	40	40	40	40
Abonnemang för mobil användning	400	60	60	60	60
Abonnemang för fax	4	2	2	2	2
Telefonistfunktion	3	0	0	1	0
Röstbrevlådefunktion	600	100	100	100	100
Hänvisningsfunktion	Alla	Alla	Alla	Alla	Alla
Automatisk telefonist	Alla	Alla	Alla	Alla	Alla
Systemadministration	2	0	0	0	0
Debitering	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Trafikmätning på samtliga telefonistarbetsplatser ska ingå två gånger per år.	Ja	--	--	Ja	--
Antal våningsplan	4	2	2	2	2
Antal arbetsplatser (2 uttag)	600	100	100	100	100
Skrivar- och kopiatorrum, (10 uttag, varav 1 för fax)	4	2	2	2	2
Antal konferensrum (3 uttag)	8	4	4	4	4
Antal KK per våningsplan	2	2	2	2	2
Datahall inkl telefoni, (40 uttag, 1000 Mbps)	1	-	-	-	-
Serverrum, inkl telefoni, skrivare m.m. (20 uttag)	-	1	1	1	1
Videokonferenssystem (placerat i konferensrum; 1 system per våningsplan)	4	1	1	1	1
WAN-access (Mbps)	100	30	30	30	30
Internetaccess 40 Mbps	1	-	-	-	-

Förändringar:

Efter 1 år av avtalsperioden förändras myndighetens behov så till vida att andelen abonnemang för mobil användning ökar.

Efter 1 år är förhållandet enligt tabellen nedan:

	Stockholm	Luleå	Örnsköldsvik	Karlstad	Hässleholm
<b>Funktioner</b>					
Abonnemang för stationär användning	100	20	20	20	20
Abonnemang för mobil användning	500	80	80	80	80

Övriga funktioner är inte förändrade.

Trafikvolym per år:

	Antal samtal	Antal minuter
Samtal till fasta nätet	300 000	600 000
Samtal till Telia mobilnät	100 000	200 000
Samtal till Telenor mobilnät	100 000	200 000
Samtal till Tele2 mobilnät	100 000	200 000
Samtal till 3 mobilnät	100 000	200 000
SMS skickade i Sverige	300 000	-----

Redovisa specifikt för lösningen nedanstående uppgifter:

Funktioner	Stockholm	Luleå	Örnsköldsvik	Karlstad	Hässleholm
Garanterad kapacitet i WAN för telefoni (Mbps)					
Garanterad kapacitet i WAN för videokonferens (Mbps)					
Garanterad kapacitet i WAN för övrig trafik (Mbps)					
Access mot publikt telenät med ISDN PRI (kanaler in och ut)					



Specificera samtliga priser enligt föreslagen prismodell enligt krav 12.1.1 i tabellen nedan för att realisera typkonfigurationen

<b>Funktion</b>	<b>Antal</b>	<b>Engångskostnad</b>	<b>Kostnad per kvartal</b>	<b>Härledning till prislista</b>
<b>Summa (totalt 36 mån)</b>	-			-

Specificera samtliga priser för samtalstrafik nedan:

Trafiktyp	Pris dygnet runt, alla dagar i veckan		Härledning till prislista
	Öppningsavgift (kr)	Minutpris (kr)	
Samtal till fasta nätet			
Samtal till Telia mobilnät			
Samtal till Telenor mobilnät			
Samtal till Tele2 mobilnät			
Samtal till 3 mobilnät			
SMS skickade i Sverige			
<b>Summa (totalt 36 mån)</b>			-

<b>Total Summa för lösning, samtal och SMS (totalt 36 mån)</b>	
--	--

**Svarstabeller:**

Redovisa lösning för typkonfiguration.

## 12.2.2 Typkonfiguration 2

Typkonfiguration 2 är en liten myndighet med 100 anställda. Myndigheten har sitt huvudkontor i Örebro där samtliga anställda är placerade. Huvuddelen av de anställda är dock verksamma inom hela Sverige, och i vissa fall även utomlands.

Funktioner för telefoni samt trafikvolym framgår av tabeller nedan.

Leveransavtalsperiod: 3 år

Servicenivå: Serviceklass 4 enligt avsnitt 7 Service och tillgänglighet

<b>Funktioner</b>	<b>Antal</b>
Abonnemang för medarbetare och konferensrum på huvudkontoret	5
Abonnemang för mobil användning	95
Telefonistarbetsplats	1
Röstbrevlådefunktion	95
Hänvisningsfunktion	Alla
Automatisk telefonist	Alla

Trafikvolym per år:

	Antal samtal	Antal minuter
Samtal till fasta nätet	30 000	60 000
Samtal till Telia mobilnät	10 000	20 000
Samtal till Telenor mobilnät	10 000	20 000
Samtal till Tele2 mobilnät	10 000	20 000
Samtal till 3 nät	10 000	20 000
SMS skickade i Sverige	30 000	
SMS skickade från Tyskland	1 000	
SMS skickade från Spanien	1 000	
MB nedladdade i Sverige	15 000	
MB nedladdade i Frankrike	1 000	
MB nedladdade i Danmark	1 000	

Specificera samtliga priser enligt föreslagen prismodell enligt krav 12.1.1 i tabellen nedan för att realisera typkonfigurationen.

Funktion	Antal	Engångskostnad	Kostnad per månad	Härledning till prislista
<b>Summa (totalt 36 mån)</b>	-			-

Specificera samtliga priser för samtalstrafik nedan:

Trafiktyp	Pris dygnet runt, alla dagar i veckan		Härledning till prislista
	Öppningsavgift (kr)	Minutpris (kr)	
Samtal till fasta nätet,			
Samtal till Telia mobilnät			
Samtal till Telenor mobilnät			
Samtal till Tele2 mobilnät			
Samtal till 3 nät			
SMS skickade i Sverige		-	
SMS skickade från Tyskland		-	
SMS skickade från Spanien		-	
<b>Summa (totalt 36 mån)</b>			-

Specificera samtliga priser för datatrafik nedan:

		<b>Härledning till prislista</b>
Ange prismodell (ex kr/mån, kr/MB)		
MB nedladdade i Sverige		
MB nedladdade i Frankrike		
MB nedladdade i Danmark		
<b>Summa (totalt 36 mån)</b>		

<b>Total Summa för lösning, samtal, SMS och datatrafik (totalt 36 mån)</b>	
--	--

**Svarstabeller:**

Redovisa lösning för typkonfiguration.

### 12.2.3 Typkonfiguration 3

Typkonfiguration 3 är baserad på scenario 3, en myndighet med huvudkontor (HK) i Sundsvall och lokalkontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Luleå. På HK i Sundsvall arbetar 300 personer och på vardera av lokalkontoren finns det 50 personer.

Anbudsgivaren skall erbjuda en tjänst för redovisade behov av LAN, WAN och Internet. Alla anslutningar görs med gränssnitt enligt standard IEEE 802.3.

Vid varje arbetsplats finns två uttag i fastighetsnätet. I konferensrum finns tre uttag. Det tredje uttaget används för anslutning av mobila videokonferenssystem som kopplas till befintliga projektorer i respektive konferensrum. Arbetsplatserna och övriga lokaler är jämt fördelade mellan våningsplan och mellan befintliga korskopplingsrum (KK) i de befintliga fastighetsnäten. På varje våningsplan finns ett gemensamt rum för skrivare, kopiatorer och fax med 10 uttag.

WLAN-funktionen i HK ska erbjuda ”seamless handover” mellan basstationer. Basstationer för WLAN ansluts med egna uttag direkt mot KK.

Vid samtliga arbetsplatser och i övriga lokaler finns en IP-telefon och en PC som ansluts i respektive uttag. Trafiken för respektive ljud och data ska separeras med VLAN-teknik och ljudtrafiken ska prioriteras som realtidstrafik mha av QoS, både i LAN och WAN. Även övrig trafik ska klassificeras för prioritering i WAN: Videokonferens i klassen under realtidstrafiken. E-post och surfning (http) i lägsta klassen och övrig trafik i näst lägsta klassen. Totalt fyra prioritets-klasser. Outnyttjad kapacitet i högre klass ska kunna utnyttjas dynamiskt av lägre klasser.

Alla WAN-anslutningar ska erbjuda brandväggsfunktionalitet med skydd mot intrång och filtrering av trafik. Respektive kontor har egna subnät med IP-adresser för de olika trafiktyperna telefoni, video och data. Dessa separeras med VLAN-teknik och routing.

På huvudkontoret har man en central Internetaccess som också försörjer lokalkontorens behov av åtkomst till Internet. Internetaccessen ska erbjuda brandvägg och viruskontroll av myndighetens e-post.

Datahallen på HK är beläget på nedersta våningsplanet och inrymmer alla servrar, inklusive servrar för telefoni och videokonferens, och har plats för all kundplacerad utrustning tillhörande tjänsten.

På lokalkontoren placeras den kundplacerade utrustningen i respektive serverrum.

Leveransavtalsperiod: 3 år

Servicenivå, enligt avsnitt 7 Service och tillgänglighet:

Huvudkontoret: Serviceklass 2 (LAN och WAN) för kritiska fel

Lokalkontoren: Serviceklass 4 (LAN och WAN) för kritiska fel

För övriga fel gäller serviceklass 5 på både HK och lokalkontor.

Nuläge vid avtalsstart

	Sundsvall	Luleå	Stockholm	Göteborg	Malmö
<b>Funktioner</b>					
Antal våningsplan	3	1	1	1	1
Antal arbetsplatser (2 uttag)	300	50	50	50	50
Skrivar- och kopiatorrum, (10 uttag)	3	1	1	1	1
Antal konferensrum (3 uttag)	6	2	2	2	2
Antal KK per våningsplan	2	2	2	2	2
WLAN, IEEE 802.11g, antal basstationer/våningsplan	4	-	-	-	-
Datahall inkl telefoni, (30 uttag, 1000 Mbps)	1	-	-	-	-
Serverrum, inkl telefoni, skrivare m.m. (10 uttag)	-	1	1	1	1
Videokonferenssystem	3	1	1	1	1
WAN-access (Mbps)	50	20	20	20	20
Garanterad kapacitet i WAN för telefoni (Mbps)	12	3	3	3	3

<b>Funktioner</b>	<b>Sundsvall</b>	<b>Luleå</b>	<b>Stockholm</b>	<b>Göteborg</b>	<b>Malmö</b>
Garanterad kapacitet i WAN för videokonferens (Mbps)	4	2	2	2	2
Garanterad kapacitet i WAN för övrig trafik(Mbps)	10	3	3	3	3
Internetaccess 20 Mbps	1				
Access mot publikt telenät med ISDN PRI (kanaler in och ut)	60	30	30	30	30

Specificera samtliga priser enligt föreslagen prismodell enligt krav 12.1.1 i tabellen nedan för att realisera typkonfigurationen.

Funktion	Antal	Engångskostnad	Kostnad per månad	Härledning till prislista
<b>Summa (totalt 36 mån)</b>	-			-

<b>Total Summa för lösning (totalt 36 mån)</b>	
--	--

**Svarstabeller:**

Redovisa lösning för typkonfiguration.

### 12.3 Typkonfiguration 4

Typkonfiguration 4 avser timpriser för konsulttjänster.

Ange pris för respektive kompetensnivå som anbudsgivaren erbjuder i tabellen nedan:

	Kompetensnivå 3	Kompetensnivå 4	Kompetensnivå 5
Analys/utredning			
Installation/konfiguration			
Projektledning			



Bedömningsgrund: Poängmodell C  
Maxpoäng är 100 i varje ifylld cell.  
Anbudsgivaren tilldelas poäng för typkonfigurationen som är medelvärdet för  
kravuppfyllnaden i de celler som ifyllts.

## INLÄMNANDE AV e-ANBUD

### Inlämnande elektroniskt via ChamberSign tjänst

Verva strävar efter att bygga upp en elektronisk förvaltning. Verva gör det därför möjligt för anbudsgivaren att i denna upphandling lämna anbud genom att använda en mottagningstjänst som ChamberSign tillhandahåller. ChamberSign Sverige AB är en oberoende tredje part och ägs av Stockholms Handelskammare.

Förfarandet med e-Anbud innebär att anbudets ingående dokument:

- krypteras i anbudsgivarens dator så de inte går att obehörigen läsas
- förses med en elektronisk signatur i anbudsgivarens dator (baserat på ett personligt certifikat som anbudsgivaren först skaffat från ChamberSign)
- därefter skickas från anbudsgivarens dator till ChamberSigns mottagningstjänst
- har ett tidlås som garanterar att anbudet inte kan öppnas innan sista anbudsdagen gått ut. Dessutom kan ett anbud återkallas av anbudsgivaren före det att tidlåset gått ut.
- har en status vilken kan utläsas av anbudsgivaren via inloggning på ChamberSigns webbsida. Här framgår t ex att anbudsfilerna anlänt till mottagningstjänsten och ifall de öppnats.

ChamberSign erbjuder extra support (tfn 08-19 11 19) till användare av mottagningstjänsten under den sista anbudsdagen, fram till kl. 24:00.

### Anslutning till e-Anbud och inlämnade av e-Anbud

Behörig företrädare från anbudsgivaren ansluter sig personligen till tjänsten e-Anbud genom att registrera sig för ett användarkonto på ChamberSigns portal [www.e-anbud.se](http://www.e-anbud.se), till en kostnad av 350 kr exkl. moms. Anbudsgivare uppmanas att registrera och validera användarkontot i god tid.

Proceduren finns beskriven på [www.e-anbud.se](http://www.e-anbud.se) och man leds successivt igenom de olika stegen. Huvudstegen består av aktivering och validering.

För aktivering skickas användarnamn och aktiveringskod ut via SMS och/eller e-post till anbudsgivaren. Vid aktivering installeras ett personligt certifikat samt den programvara (ActiveX Control) som krävs i klientdatorn för att kryptera, signera och skicka anbud. Systemkraven är Microsoft Windows 2000 eller senare, Internet Explorer 5.5 SP2 eller senare. Användaren måste ha behörighet att installera programvara i sin klientdator.

Validering av användarkontot krävs för att kunna använda kontot för anbudsinslämning. Denna sker genom att anbudsgivaren fyller i en pappersblankett som finns att skriva ut under registreringen via [www.e-anbud.se](http://www.e-anbud.se). Kopia av fotolegitimation samt vidimering av två personer krävs. Ifall anbudsgivarens representant saknar firmateckningsrätt ska även ställningsfullmakt bifogas. Allt detta framgår av instruktioner på blanketten. Ifylld blankett

postas eller faxas till ChamberSign varpå kontot kan aktiveras. Aktivering kan ta någon dag efter att handlingarna inkommit till ChamberSign. Anbudsgivaren får en kvittens via SMS och/eller e-post då valideringen är godkänd.

För att lämna anbud ska anbudsgivaren:

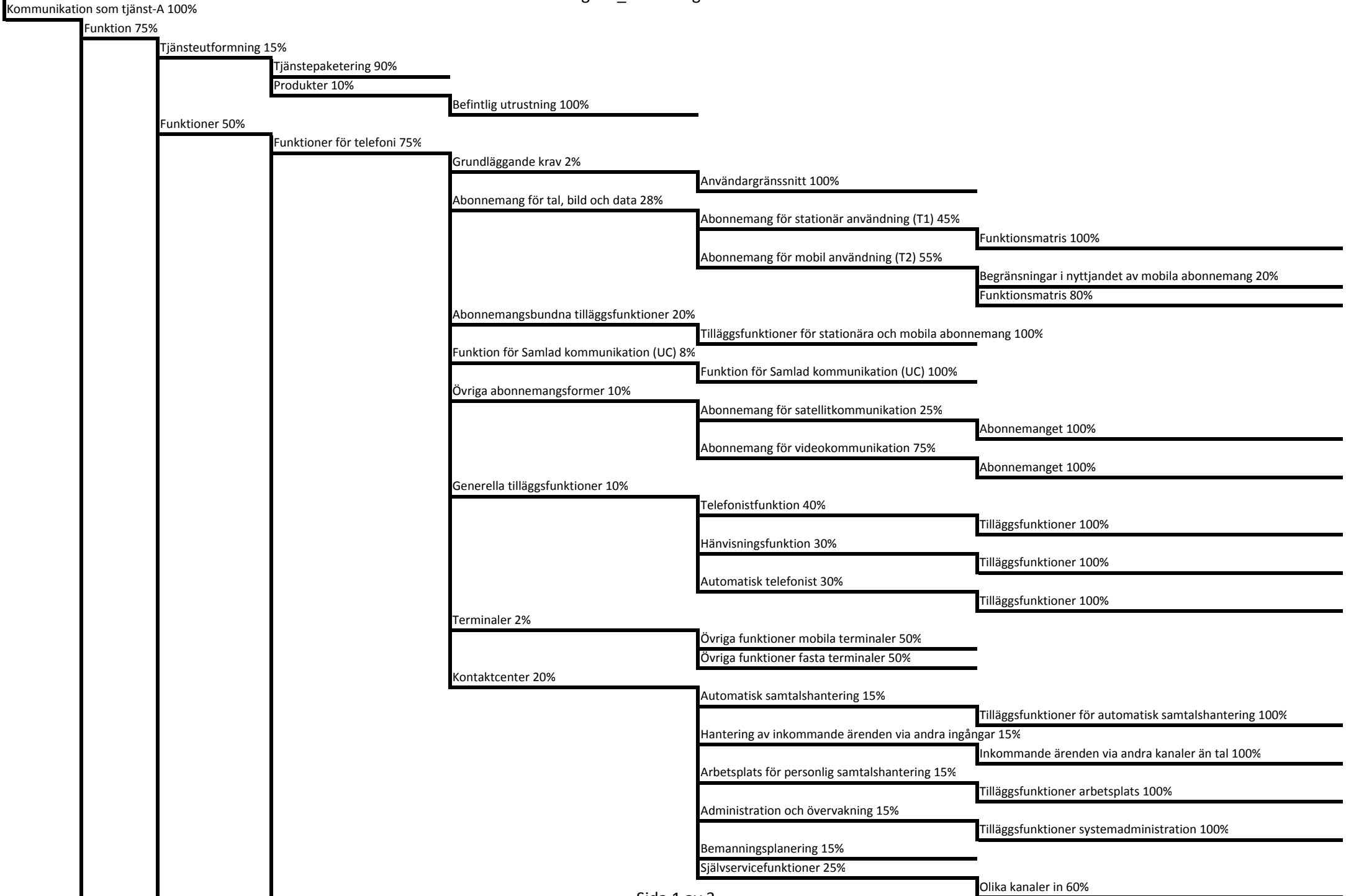
1. Logga in på [www.e-anbud.se](http://www.e-anbud.se) med sitt användarkonto hos Chambersign (med hjälp av tidigare erhållet certifikat i klientdatorn).
2. Välja filen e-Anbud.
3. Följa instruktionerna till höger på webbsidan.
4. Välja VERVA som upphandlande enhet.
  - a. Ämnesrubrik kommer att visa diarienumret för upphandlingen (Dnr 2008/9 och anbudsområde)
  - b. Fältet "Lås anbud till" kommer att visa sista anbudsdag, tiden 23.59
  - c. Skriva information i fritextfältet om vilket/vilka anbudsområde som anbudet avser.
5. Vid "Bifoga filer" klicka Bläddra/Browse e dyl. för att successivt ange alla de filer som ska utgöra anbudsdocumenten.
6. Ifall anbudsfilerna tillsammans utgör mer än 10 Mbyte ska anbudsfilerna delas upp i omgångar om max denna storlek och skickas in som om det vore separata anbud. Skriv i så fall noga i fritextfältet på webbsidan vilken del av anbudet det är fråga om, enligt följande mall: "Anbudsinskickning del 2 av totalt 3 från företag XXX". Skulle enskild fil bli större än 10 MB ska denna fil i ert program för ordbehandling/kalkyl e dyl. delas upp och skapas som flera filer. Ange även detta noga i fritextfältet, framförallt hur ni har namngett delfilerna som utgör en anbudsbilaga.
7. Vid Signeringscertifikat, bläddra fram certifikatet som tidigare erhållits från ChamberSign (eventuella andra certifikat som kan finnas installerade i klientdatorn, t ex för Internetbank, kan också synas i listan men det är naturligtvis endast ChamberSign-certifikatet som fungerar härvid).
8. Klicka "Signera och skicka anbud".
9. Nu vidtar signering/kryptering/dataöverföring vilket kan ta en stund, beroende på datorns prestanda och internetuppkopplingens hastighet. T ex kan ca 15 minuter åtgå för 10 Mbyte på en enklare dator med mediums snabb bredbandsuppkoppling. Under detta steg kan datorn upplevas som mycket långsam. Det är mycket viktigt att alla dialogfönster lämnas öppna och att datorn ges tid att avsluta detta steg.
10. Kontrollera att anbudet syns i listan över skickade anbud på webbsidan. (Det är inget problem att, i och med ChamberSigns kryptering, storleken på filerna nu kan ha ökat över gränsen 10 MB.)

Inmatad information/anbudsbilagor kommer Verva att kunna se först efter sista anbudsdag (enligt tidigare nämnt tidlös).

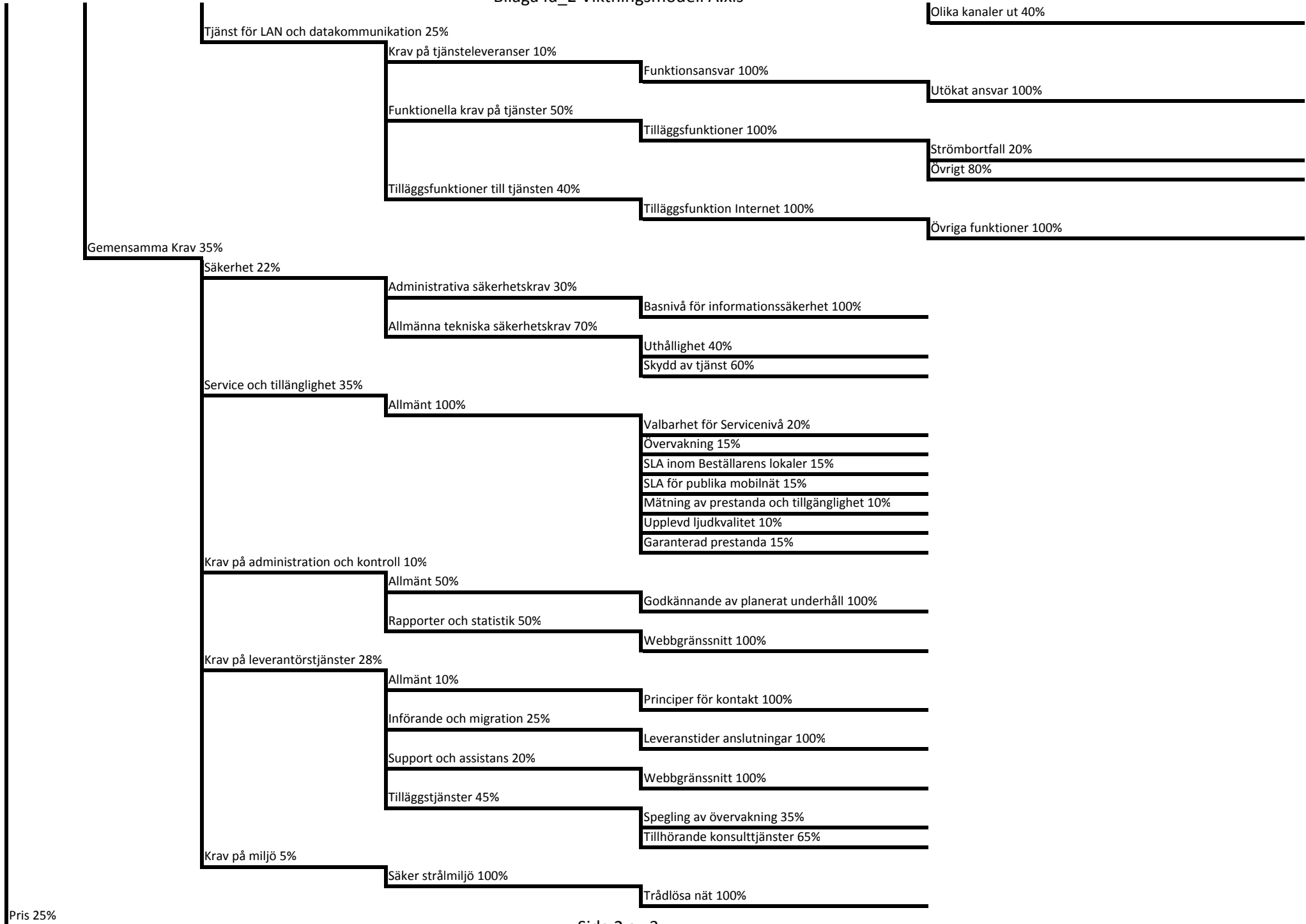
Tänk på att:

- Registrera och validera användarkontot hos ChamberSign i god tid.
- I klientdatorn som ska användas mot [www.e-anbud.se](http://www.e-anbud.se) måste användaren ha rätt att installera Active X Controls och certifikat.
- Utföra inskickandet till [www.e-anbud.se](http://www.e-anbud.se) i god tid – samt kontrollera på webbsidan att anbudet mottagits.

Bilaga Id\_2 Viktningsmodell A.xls



Bilaga Id\_2 Viktningsmodell A.xls



Priser 30%	Prismodell 85%
	Ramavtalsprislistan 10%
	Trafikavgifter (volymbaserade) 50%
	Trafikavgifter (fasta) 50%
	Enhetlig prissättning 5%
Typkonfiguration 1 20%	
Typkonfiguration 2 20%	
Typkonfiguration 3 20%	
Typkonfiguration 4 10%	