



Kravkatalog

Följande lista av krav kan avropande kund komma att tillämpa vid avrop vid förnyad konkurrensutsättning utöver de krav som tillämpas i denna upphandling. Kraven kan preciseras. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskrav (bör-krav) beroende på avropande kunds behov. Nedanstående krav presenteras i bokstavsordning.

Användbarhet och tillgänglighet

Krav kan ställas på användbarhet t.ex. programvarors användargränssnitt, hårdvarans tillgänglighet för olika användare.

Autentisering

Krav kan ställas på autentiseringslösningar, t ex. kortlösning med RFID avläsning, Pull print eller likvärdigt, pinkod. Kopplingar mot katalogtjänst.

Avtalsperiod

Krav kan ställas på avtalsperioden, t.ex. att den avser enstaka avrop eller avtal för en längre period för att möjliggöra löpande beställningar.

Betallösning

Krav kan ställas på stöd för och integration mot betallösning för utskrifter.

Central printserverlösning

Krav kan ställas på uppsättning och tillhandahållande av central printserverlösning för köhantering, övervakning, administration.

Certifiera hård- och programvara

Krav kan ställas på att utrustning ska vara certifierad för arkivbeständighet enligt RA-FS 2006:4.

Certifiering av hård- och programvaror i kundens miljö inför leveranser.

Innan driftsättning får ske måste certifiering och godkännande i samband med uppgradering och uppdatering genomföras enligt överenskommen metod med kund för uppdatering av driftsmiljö

Certifiering av t ex. drivrutiner mot t.ex. operativsystem, programvaror.

Driftsättning

Krav kan ställas på hur driftsättning av den nya utrustningen ska gå till t.ex. tidpunkt, turordning, kontroller, återrapportering, villkor för urkoppling och borttagande av gammal utrustning, samordning med användarutbildning, i syfte att säkra tillgänglighet och minimera störningar under övergången.

Drivrutiner

Krav kan ställas på gemensam drivrutin.



Drivrutiner som är digitalt signerade.

Krav på andra språk än svenska.

Drivrutiner för andra OS t ex. Mac OS 10.6 eller senare, Linux 2.6.0 eller senare.

Fakturerering

Krav kan ställas på fakturerering anpassad till myndighetens behov, t.ex. gällande faktureringsperiod, hur fakturaspecifikation ska redovisas på kostnadsställe.

Hur faktura ska ställas ut t.ex. e-faktura och format. Även krav som möjliggör elektroniska beställningar kan komma att ställa, krav på e-handel enligt affärsprocesser framtagna av SFTI (Single Face to Industry).

Funktionskrav

Krav kan ställas på funktionalitet på hårdvara, grundfunktion som t.ex. fysisk storlek, kapacitet, utskriftshastighet, pappersformat, papperskvalité, utskriftsmedia, färg, dokumentmatare, duplex, zoomfunktion, utskriftsteknik. Krav på tillbehör, t.ex. hur mycket A4 som ska rymmas i magasinen, krav på efterbehandling t ex. hålslag, häftning.

Krav kan ställas att leverantören ska tillhandahålla en sammanhållen lösning med specificerade funktionskrav exempelvis omfattande hårdvara, programvara och tjänster.

Funktionella krav på programvaror

Krav kan ställas på programvaror som leverantören ska stödja eller tillhandahåller.

Skannerprogramvara:

- Vid skanning kan krav ställas på standardiserade format för överföring till, t.ex. diarieföring-, ärendehantering- och ekonomisystem.
- Krav att på utrustningen kunna välja lagringsformat, olika upplösningsformat, färg eller sv/v.

Printserverprogramvara:

- Vid avrop kan krav ställas på att den ska stödja användarens administration av sin utskriftskö via klienten.
- Krav på att minimera nättrafiken
- Krav på funktionalitet för central drivrutinsadministration t.ex. att från servrar via WAN kunna utföra installation/uppdatering av drivrutiner för en grupp av specifika enheter
- Krav på att det ska vara möjligt att skriva ut från bärbara datorer när de ej är kopplade på det fasta nätet.

Övervakningsprogramvara:

- Loggning av räkneverk, felkoder, förbrukningsnivåer, individers och grupper nyttjande av utrustning,
- Integration med central övervakningsprogramvara

Pull Print eller likvärdig.

Förbrukningsmaterial

Krav kan ställas t.ex. på tillhandahållande av toner.



Leverera till offentlig förvaltnings verksamhet i utlandet

Krav kan ställas på förmåga att leverera till offentlig förvaltnings verksamhet i utlandet.

Integration och kompatibilitet

Krav kan ställas på att hård- och programvara är möjlig att integrera med annan hårdvara och programvara i befintlig IT- miljö. Avropande kund kan t.ex. beskriva sin nuvarande IT-miljö och ställa krav på att den nyanskaffade hårdvaran och programvara är kompatibel med denna samt möjlig att integrera i den befintliga miljön.

Krav kan ställas t.ex., på programvaror för skanning, konfigurering av olika dokumentflöden till kataloger och nätverksplatser, autentiseringslösning, mobila lösningar.

Kompetens och erfarenhet

Krav kan ställas på referenser.

Krav på konsulters erfarenhet och kompetensnivå, se t.ex. nivåbeskrivning. Erfarenhet och kompetensnivå kan verifieras med t.ex. CV, referenstagning eller bevis på att konsulten har teknisk utbildning eller specifika språkkunskaper. Krav t.ex. på hur konsulttjänster ska utföras.

Konfiguration

Krav kan ställas på t.ex. optimering av skrivarfunktion, prioriteringar mellan olika typer av jobb, magasinutnyttjande, säkerhetsinställningar samt övrig anpassning t.ex. energisparande konfiguration.

Krav att hårdvara är enhetligt förkonfigurerade vid leverans.

Krav att inställda konfigurationer behålls i samband med service.

Krav på att egen personal får åtkomst till utrustning för att t.ex. kunna konfigurera dokumentflöden.

Korttidshyra

Vid tillfälliga behov kan krav komma att ställas på korttidshyra som tillhandahålls av ramavtalsleverantören. Avser inte leasing. Kan t.ex. gälla begagnad utrustning. Villkor för service och garantier avtalas med ramavtalsleverantören i det specifika fallet.

Leverans

Krav kan ställas på t.ex. tidpunkter och leveransordning, utplacering på avsedd plats, hantering av emballage, märkning av utrustning.

Krav på fulladdad tonerbehållare vid leverans.

Krav kan komma att ställas på viten vid leveransförseningar.

Ljudnivå på utrustning

Krav kan ställas på godtagbar ljudnivå på utrustning och hur dessa kommer att verifieras vid utvärderingen.



Miljö

Krav kan ställas på miljöegenskaper, t.ex. energiförbrukning, ljudnivåer, förnyelsebart material, miljöfarliga ämnen i hårdvaran. Tillvägagångssätt avseende skrotning, återvinning, spårbarhet av hårdvara och återvunnet material. Krav kan ställas på miljöredovisning/certifikat/intyg för hur uttjänta hårdvaror tas omhand. I redovisningen kan framgå uppgifter om återvinning, och hantering av farliga ämnen. Retursystem för tonerkassetter m.m. och omhändertagande av slitagedelar.

Planeringsmöten med leverantör

Krav kan ställas på att planerings och avstämningsmöten med leverantören ska hållas med jämna mellanrum under avtalsperioden

Pris

Prismodell kan t.ex. vara löpande räkning, fastpris, periodiska avgifter, takpris, påslag på inköpspriser eller rabattsats mot gällande prislista. Prismodeller kan kombineras. Betalningsmodell för service och underhåll kan t.ex. vara i form av utskriftskostnad (klick) per sida, sv/v och/eller färg. I utskriftskostnaden kan t.ex. följande ingå: service och underhåll inklusive alla kostnader för förslitnings- och reservdelar (t.ex. trumma, fuser) under perioden, förbrukningsmaterial (toner, häftklammer), support.

Krav kan ställas på att en aktuell komplett takprislista på utrustning och, tillhörande programvaror tillhandahålls för kunds räkning under avtalstiden.

Provvleverans

Krav kan ställas på provleverans vid utvärdering innan tilldelning av kontrakt.

Registerkontroll och säkerhetskrav på leverantörens personal

Krav kan ställas på registerkontrollerad personal och konsulter som krävs för tjänstens utförande och besök i kundens lokaler, krav kan ställas på högre säkerhetsklassningsnivåer, vilket då även kan inbegripa underleverantörer och familjeförhållanden. Kraven framgår av FFU.

Andra säkerhetskrav som kund ställer för att få utföra tjänster och arbete hos kund.

Service och underhåll

Krav kan ställas på service- och underhållsavtal som utformas beroende på kundens verksamhet och behov.

Parterna kan avtala om Service och Underhåll samt Support som är anpassad för kundens behov, utifrån de förutsättningar som kund anger i Avropsförfrågan. Parterna kan avtala om servicenivå som exempelvis innebär krav på kortare åtgärdstid, maximal avbrottsid respektive maximalt antal avbrott under avtalad period.

Krav kan t.ex. ställas på att en viss organisationsenhets samtliga fungerande maskiner tillåts ha en sammanvägd maximal avbrottsid och/eller maximalt antal avbrott under en mätperiod (t.ex. kalendermånad), dvs. om alltför många maskiner samtidigt är oanvändbara så ska vite



utgå. Kraven för maskingruppen bör förenas med krav för enstaka maskiner på maximalt antal avbrott respektive maximal avbrottstid. Vite skall utgå om avtalad servicenivå inte uppnås. Viktigt också med krav på uppföljning och åtgärdsplaner vid brister i avtalade servicenivåer.

Parterna kan avtala om underhåll av programvara som inte ingår i Funktionsgaranti A eller B.

Funktionsgaranti A och B ska kunna tillhandahållas med längre giltighetstid än 3 år. Service och underhållsåtagande motsvarande Funktionsgaranti A men med åtgärdstid första arbetsdagen efter felanmälan.

Krav att dokumentation och manualer ska uppdateras och tillhandahållas i samband med uppgraderingar och uppdateringar.

Krav på vitesunderlag och vitesnivåer vid brister i servicenivåer för hårdvara, programvara eller ingående funktion.

Krav kan ställas på användning av tillämpbart SCB index vid reglering av ersättning för service och underhåll.

Krav på service och underhåll regleras i kontraktet, det finns inget separat underhållsavtal. Om leverantören har eget serviceavtal kan det användas för leverantörens egen administration, men är inte giltigt för kunden.

Skrivarspråk

Krav kan ställas på att ytterligare krav på skrivarspråk förutom PS och PCL kan ställas.

Support

Krav kan ställas på supportens öppettider och krav på svarstider.

Felanmälan- hantera arbetsorders, från den första begäran via färdigställande till dokumentation av nuläget.

Kontaktytor- krav kan t.ex. ställas på en kontaktyta, och på att detta ska integreras med kundens Single Point of Contact(SPOC).

Uppföljning- T.ex. krav på återrapportering till kundens support som stänger ärendet.

Ärenden- krav att websupporten ska kunna ge kund åtkomst till ärenden och statistik.

Säkerhet

Krav kan ställas på att övervakning av maskinerna ska kunna ske via specifika protokoll för nätverk, webbtrafik, autentisering och internettrafik.

Krav på olika typer av säkerhetslösningar t.ex. fjärrstyrning krypteringslösningar för hårddisk och nättrafik m.m. Åtkomstskydd till utrustning.

Åtkomstskydd för dokument som lagras på servers och utrustning, t.ex. regler hur länge informationen får sparas på printserver och på skrivarens hårddisk, samt krav på automatisk radering i samband med utskrift.

Olika krav på hur informationen på hårddiskar ska skyddas i samband med service och destruktions, t ex att intyg ska skickas vid destruktions av hårddisk, möjlighet för kund att behålla hårddisk vid service, garanti och utrangering.

Eventuell kostnad ska fastställas vid avrop. Säkerhetscertifiering av produkt enligt t.ex. Common Criteria eller likvärdigt.

Utbildning av användare

Krav kan ställas på hur utbildning ska genomföras, antal utbildningstillfällen, antal



deltagare, dokumentation och plats för utförande samt krav på utbildarens kompetensnivå.

Krav att leverantören tillhandahåller användarutbildningar på både maskinfunktioner och drivrutiner samt nya arbetsformer om t.ex. Pull Print eller likvärdig lösning ska införas.

Krav kan också ställas på stöd vid införande av ny lösning.

Webbplats för avropande kund

Krav kan ställas på t.ex. på webbsupport med åtkomst till aktuella supportärenden.

Överlåtelse/överköp

Krav kan ställas på utvärdering av innehåll och villkor för överlåtelse till ramavtalsleverantören respektive återtagande till kunden av utrustning och avtal. Kan avse köp mellan parterna.

Övervakning och loggning

Krav kan ställas på att övervaka utrustningens status, behov av underhåll och service, uppsättning av larmlösning, loggshantering, problemidentifiering, uppföljning samt problemlösning:

- Vilka intervall övervakningen ska hämta uppgifter via t ex. SNMP från respektive skrivare/MFP.
- Att insamlad övervakningsinformation sparats i en databas.
- Att insamlade uppgifter kan antingen visas "on-line", från databasen eller som genererade/beräknade rapporter.
- Loggning av strömförbrukning för att kunna följa upp utrustnings strömförbrukning över tid i standby respektive driftsläge.
- Uppföljning av tillgänglighet, loggning av antal stop, felorsaker, stillestånd etc. över tid
- Mätaravläsning med rapporteringslösning på förbrukning.

Definition på potentiella tjänster

De tjänster som omfattas avser hela livscykeln, leverans och installation, programvara, underhåll, uppföljning, avveckling och analys inför anskaffning.

Anslutande tjänster i samband med leverans

Projektledning, - att leverantören ska tillhandahålla projektledare för kunds räkning.

Driftsättning - T.ex. köshantering, integrera utrustning och programvaror

Inventarieförteckning - upprätta och tillhandahålla en inventarieförteckning

Support etablering - T.ex. märka upp utrustning, kontakt- och notifieringslösning.

Anslutande tjänster i samband med livscykelhantering

Flytt av utrustning.

Livscykelhantering - omdisponering av utrustning för bättre utnyttjande,

Inventering - information om var utrustning är placerad kontroll på förbrukningsartiklar och lagerpåfyllning.



Kontroll på utrustningsinformation genom hela livscykeln.
Avtalshantering – tillhandahålla aktuell information om köp, leasing, garantier, programvara och avtal.
Underhåll och service på hela skrivarparken - leverantören tillhandahåller all service och underhåll.
Överlämning till ny leverantör - avveckling och överlämning av åtaganden, hantering av licenser etc. så att ny leverantör kan fasas in på ett kontrollerat sätt.

Rådgivande tjänster

Konsolidera antalet skrivarmodeller – förslag på förbättringar.
Kontroll av volymer - underlag och rekommendationer kring förbrukning.
Utdatalösningar – förslag på lösningar för utdata eller print.
Skanning-lösningar – förslag på lösningar för datafångst och sändning av skannade dokument.
Integration – föreslå integrationslösningar för t.ex. mellan lokal skanningsfunktion och dokumenthanteringslösningar med tillhörande produkter.
Säkerhet - säkerhet kring skrivare och MFP.
Teknisk analys - analyser för befintlig teknisk skrivarmiljö.
Mobila lösningar - lösningar för utskrift från Smartphone och andra mobila lösningar.
FAX lösningar.

Anslutande tjänster i samband med avrop

Analys inför anskaffning.

Klassificering av konsulter

För definition av olika kompetensnivåer för konsulter som utför tjänsterna kan nedanstående modell användas.
Syftet med denna modell är att underlätta klassificering av kompetensen genom att använda enhetliga principer och begrepp.
Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå.
Vid klassning av en individs kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas (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 ansvar 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 nivå 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