

## **Bilaga Kravkatalog Kommunikation som tjänst**

### **Kravkatalog inför avrop på ramavtalet**

Följande lista av krav kan kunder komma att tillämpa vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning utöver de krav som tillämpats i upphandlingen. Kunder kan vid behov precisera dessa krav. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på kundens behov, kunden väljer även hur kraven ska verifieras. Detta ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna. Kravkatalogen är angiven i bokstavsordning.

### **Avtalsvillkor**

Preciseringar eller anpassningar av bilaga Allmänna villkor där sådana tillåtna.

### **Begränsningar, kostnadsdrivande delar och ansvarsgränser**

Vid avrop kan krav ställas på att ramavtalsleverantören ska redovisa eventuella begränsningar och kostnadsdrivande delar i avropssvaret samt hur dessa begränsningar och kostnadsdrivande delar ska utvärderas.

### **Dokumentation**

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

### **Fakturering**

Vid avrop kan krav komma att ställas på faktureringsrutiner och anpassning av fakturor till kundens behov t.ex gällande detaljeringsgrad etc.

### **Funktionalitet**

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

### **Förmåga att leverera tjänster till offentlig sektors verksamhet i utlandet**

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

### **Innovationsvänliga avrop**

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

### **Installation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur installation ska gå till. Efter installation i kundens lokaler kan krav ställas på städning samt att emballage, överblivet material, utrustning som ersatts och inte används ska tas bort av ramavtalsleverantören.

### **Integration**

Vid avrop kan krav komma att ställas på leveransens integration mot och kompatibilitet med fysiska gränssnitt, API:er, adressering etc.

### **Kompetens och kompetensnivåer**

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulters kunskaper, certifieringar, nivå och erfarenheter. Kompetens kan verifieras med t.ex. CV och referenstagning.

Följande nivåbeskrivningar är profilbeskrivningar på en övergripande nivå:

*Nivå 1*

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område

Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult

Ledning – kräver arbetsledning

*Nivå 2*

Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad

Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag

Ledning – kräver arbetsledning

*Nivå 3*

Kunskap – hög kompetens inom området

Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år.

Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp

*Nivå 4*

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området

Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år.

Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp

*Nivå 5*

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som specialist på marknaden.

Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år

Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning

### **Kundanpassad webb och inköpsfunktion**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur tjänster och priser presenteras för kund. Även krav gällande kundspecifik webb och krav på gränssnitt för integration med kundens inköpssystem kan komma att ställas för möjliggörande av elektroniska beställningar.

### **Kundplacerad utrustning**

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

### **Leveranstider**

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

### **Miljö**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tjänstens miljöaspekter och miljöegenskaper, t.ex. möjligheter till energieffektivisering och energiförbrukning. Krav kan även ställas på hur utrustning ska lagras, återanvändas eller skrotas samt att skrotningsintyg upprättas.

### **Prestanda och tekniska krav**

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

### **Produkter och programvaror**

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

### **Pris**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tjänstens pris. Pris kan anges som t.ex löpande räkning, fastpris, takpris, påslag på inköspriser eller en rabattsats mot gällande prislista på offentligt publicerat ställe (webbplats). Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma avrop, t.ex rabattsats i kombination med takpris.

### **Referenser**

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

### **Registerkontrollerad konsult**

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

### **Rutiner**

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

### **Språk**

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

### **Service och underhåll**

Vid avrop kan krav komma att ställas på service och underhåll t.ex. öppettider, svarstider, kontaktytor, uppföljning, servicenivå och statistik. Krav kan även ställas på hur statistik och analyser ska redovisas, t.ex. statistik om nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, mm. Krav kan även ställas gällande reparationer, felavhjälpning på distans samt på plats hos kund.

Krav kan ställas på servicefönster, t ex. hur långt i förväg meddelande om att servicefönster kommer att användas, vilken driftstörning som får uppstå, längd på driftstörning, vilka förändringar som blir efter att arbetet är genomfört.

### **Säkerhet**

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

Vid avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet t.ex. behörighet, möjlighet att sätta rättigheter, loggning och certifiering enligt relevanta standarder. Vid avrop kan krav komma att ställas på att det vid leverans av erbjudna funktioner och tjänster tillämpas regelverk, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande ISO 27000.

Vid avrop kan krav komma att ställas på redundans och hantering av kraftbortfall. Krav kan ställas på t.ex:

- Tvåstationsanslutning, till minst två olika stationer i leverantörens nät.
- Fysiskt skilda vägar till beställarens utrustning vid en- och tvåstationsanslutning
- Fysisk diversitet baserad på fast och trådlös anslutning
- Lastdelning
- Dubblerad utrustning

### Test

Vid avrop kan krav komma att ställas på lån av produkt eller programvara för test inför anskaffning av tjänst eller funktion.

### Tillträde till lokaler

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur ramavtalsleverantör och underleverantör ska meddela att de kommer, hur långt i förväg och när, tillgång till lokaler mm. Det kan ställas krav att personal som ska leverera tjänsten eller funktionen ska vara certifierade eller gått viss utbildning för att få vistas i kundens lokaler.

### Tjänster

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av paketerade funktioner och tjänster inom upphandlingsområdet KST.

### Täckning och kapacitet för trådlösa tjänster

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

### Utbildning

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

### Uthållighet

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

### Vidareförmedling av felanmälan

Vid avrop kan krav ställas att ramavtalsleverantören ska ansvara för felsökning av gränsöverskridande funktioner där ramavtalsleverantören ansvarar för sin del av lösningen och kund eller annan leverantör för sin del. Krav kan även ställas att om ramavtalsleverantören inte kan avhjälpa felet i egen tjänst ska felanmälan vidareförmedlas till kund eller annan leverantör som ansvarar för den del som felet kan härröras till.

### **Överlåtelser/Överköp**

Utvärdering av innehåll och villkor för övertagande och köp av utrustning och programvara mellan parterna. Krav kan ställas på hur kundplacerad utrustning restvärdesberäknas.

### **Övervakning**

Vid avrop kan krav ställas kring övervakning av funktioner och tjänster samt övervakningsfunktion i kundens lokaler för spegling av ramavtalsleverantörens övervakning. Kund kan även ställa krav om aktiv övervakning av övervakningen. Med aktiv övervakning så avses att om övervakningen slutar att fungera ska det genereras ett larm på liknande sätt som om tjänsten helt eller delvis slutat att fungera. Krav kan ställas hur snabbt övervakningsfunktionen ska återupprättas.