



Förfrågningsunderlag
Ramavtalsupphandling
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Inledande text



Innehållsförteckning;

Innehåll

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Allmänt | 4 |
| 1.1 | Kammarkollegiets uppdrag | 4 |
| 1.2 | Upphandlingens bakgrund och syfte | 4 |
| 1.3 | Annons i EUT | 5 |
| 1.4 | Upphandlingsform | 6 |
| 2 | Inbjudan att lämna anbud | 6 |
| 2.1 | Allmänt | 6 |
| 2.2 | Upphandlingens omfattning | 6 |
| 2.3 | Antal ramavtalsplatser och underleverantörer | 9 |
| 2.4 | Avrop mot ramavtalen | 9 |
| 2.5 | Avtalsperiod | 9 |
| 2.6 | Frågor om underlaget | 10 |
| 2.7 | Förtydliganden och kompletteringar | 10 |
| 2.8 | Sekretess | 10 |
| 2.9 | Tidplan | 10 |
| 2.10 | Inlämning av anbud | 11 |
| 2.10.1 | Inlämnande av e-anbud | 12 |
| 3 | Krav | 12 |
| 3.1 | Allmänt | 12 |
| 3.2 | Ramavtalsutkast | 13 |
| 3.3 | Krav beträffande priser | 14 |
| 3.4 | Typfall | 14 |
| 4 | Prövning och utvärdering av anbud | 14 |
| 4.1 | Utvärderingsmodell | 17 |
| 4.1.1 | Poängtilldelning | 17 |
| 4.1.2 | Normering | 18 |
| 4.1.3 | Kravuppfyllnad pris | 18 |
| 4.1.4 | Viktning | 20 |
| 4.1.5 | Resultatberäkning | 20 |



Förfrågningsunderlaget består av denna inledande text samt följande bilagor:

| | |
|------------|--|
| Bilaga | Viktträd EFST |
| Bilaga K1 | Krav (svarsbilaga) |
| Bilaga A0 | Huvudtext |
| Bilaga A1 | Definitioner |
| Bilaga A2 | Allmänna villkor e-förvaltningsstödande tjänster |
| Bilaga A3 | Allmänna villkor konsultuppdrag |
| Bilaga A4 | Normativa specifikationer |
| Bilaga A5 | Samverkan |
| Bilaga A6 | Tjänstekatalog |
| Bilaga A7 | Tjänstebeskrivningar |
| Bilaga A8 | Realiseringsplan |
| Bilaga A9 | Överenskommelse om tjänstenivå (SLA) |
| Bilaga A10 | Priser |
| Bilaga A11 | Mall för Leveransavtal |
| Bilaga A12 | Avropsberättigade |
| Bilaga A13 | Underleverantörer |



1 Allmänt

1.1 Kammarkollegiets uppdrag

Kammarkollegiet har regeringens uppdrag att ansvara för samordningen av upphandlingen för den offentliga förvaltningen inom området informationsteknik. Kammarkollegiet ska verka för att bästa möjliga villkor skapas för anskaffning och användning av informationsteknik inom den offentliga sektorn, samt att den offentliga förvaltningen använder gemensamma funktioner och lösningar. I detta arbete ska Kammarkollegiet särskilt beakta intresset av innovationer och teknikneutrala lösningar.

1.2 Upphandlingens bakgrund och syfte

Upphandlingen ”E-förvaltningsstödjande tjänster” utgör en fortsättning på ramavtalsområdet ”Infratjänst 2003”. En förstudie är genomförd för att klarlägga användarnas behov och erfarenheter och leverantörernas syn på marknadsutveckling och utbud. <http://www.avropa.se/upload/Upphandlingar/KAM-IIS/FS2009-01%20Förstudie%20Infratjänst%20Informationsförsörjning%20och%20SHS%20ver%201%202009-01-26.pdf>

Upphandlingsområdet syftar till att tillgodose myndigheternas behov av att kunna avropa e-förvaltningsstödjande tjänster som en samlad tjänsteleverans. Med detta avses möjlighet att avropa e-förvaltningsstödjande funktioner, med tillhörande tjänster för kundtjänst, support och utbildning samt för administration, uppföljning och statistik. Upphandlingen omfattar även leverantörstjänster för förstudier, planering, utveckling, anpassning, införande och integration inom området.

E-förvaltningsstödjande tjänster innebär att leverantören i normalfallet äger och underhåller den bakomliggande tekniska plattformen.

I det följande används även kortformen ”e-tjänster” i stället för att skriva ut hela ”e-förvaltningsstödjande tjänster”, särskilt när det främst är de kontakt- och verksamhetsstödjande e-tjänsterna som avses i sammanhanget.

Upphandlingen ska skapa ramavtal med flera leverantörer avseende en portfölj av tjänster. Upphandlingen ska underlätta för offentliga organisationer att etablera och tillhandahålla elektroniska tjänster för privatpersoner, företag och organisationer samt förenkla för dessa att ta del av data i offentliga register t ex för att utveckla egna tjänster.

Upphandlingen ska även tillhandahålla infrastrukturella tjänster som stödjer säkert informationsutbyte och kontroll av elektroniska legitimationer samt verksamhetsstödjande tjänster för myndigheternas interna informationshantering och effektiva handläggning av ärenden inom den egna organisationen och i samverkan med andra.

I samtliga tjänsteområden ovan ingår också införande- och driftstödjande tjänster .



Det överordnade syftet är att underlätta för offentliga organisationer att leva upp till de mål som regeringen satt upp i sin strategi för e-förvaltning, <http://www.edelegationen.se>.

För att myndigheternas e-tjänster ska uppfylla målet i regeringens e-handlingsplan ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt” ska de präglas av hög användbarhet och tillgänglighet.

Med användbarhet och tillgänglighet inom användbarhetsområdet menas att e-tjänsterna ska vara ändamålsenliga, effektiva och ge god arbetstillfredsställelse för användarna. E-tjänsterna ska vara utformade så att de kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer såsom kön, ålder, funktionshinder och etnisk/kulturell bakgrund.

Med tillgänglighet inom tjänstehantering menas förmågan hos en tjänst att fungera på avsett vis vid en angiven tidpunkt eller under en angiven tidsperiod.

Termen tillgänglighet kan, beroende på sammanhanget, förekomma i båda betydelserna i denna upphandling.

Vidare är en tillräckligt hög säkerhetsnivå nödvändig för att externa tjänsteleveranser ska kunna användas, varför säkerhetsfrågorna tillmäts stor betydelse.

De e-förvaltningsstödjande tjänsterna bör i så stor utsträckning som möjligt bygga på öppna specifikationer och standarder.

Parter i ramavtalen utgörs av Kammarkollegiet, ramavtalsleverantören och avropsberättigade. Avropsberättigade enligt detta Ramavtal är statliga myndigheter samt de kommuner, landsting och organisationer som lämnat fullmakt enligt bilaga 12. De organisationer som är avropsberättigade kallas fortsättningsvis i detta förfrågningsunderlag för myndigheter.

Ramavtalen används genom avrop med förnyad konkurrensutsättning utan att den avropande organisationen behöver genomföra egen upphandling enligt LOU.

1.3 Annonser i EUT

Kammarkollegiet har annonserat denna upphandling i EUT (Europeiska unionens officiella tidning). Annonssmanus är avsänt till EUT 2009-10-27.



1.4 Upphandlingsform

Upphandlingen av e-förvaltningsstödande tjänster genomförs som förhandlad upphandling enligt 4 kap 2§ p3 i lagen (2007:1091)) om offentlig upphandling (LOU) .

Detta innebär i korthet följande stegvisa förfarande (där steg 1-3 är avslutade och steg 4 nu genomförs):

1. Annonsering i EUT av upphandlingen för ansökningar om deltagande i anbudsgivningen.
2. Ansökan från företag som vill delta i anbudsgivningen inlämnas elektroniskt till Kammarkollegiet.
3. Kammarkollegiet gör ett urval av vilka anbudssökande som ska inbjudas att lämna anbud.
4. Utvalda anbudssökande inbjuds att avge anbud baserat på detta förfrågningsunderlag, som skickas ut till utvalda anbudssökande och övriga anbudssökande meddelas att de ej har valts ut.
5. Anbud inkommer från utvalda anbudssökande (anbudsgivare).
6. Kammarkollegiet **har rätt att** uppta förhandlingar och avser då att förhandla med minst tre anbudsgivare om inte antalet kvalificerade anbudsgivare är lägre. Det finns ingen skyldighet för Kammarkollegiet att förhandla.
7. Beslut om vilka anbudsgivare som ska erbjudas teckna ramavtal.
8. Utskick av beslut om att sluta ramavtal.
9. Ramavtalstecknande.

För uppgifter angående antal anbudsgivare och ramavtal se avsnitt 2.3.

2 Inbjudan att lämna anbud

2.1 Allmänt

Kammarkollegiet inbjuder utvalda sökande att delta i anbudsgivningen avseende Kammarkollegiets ramavtalsupphandling av "E-förvaltningsstödande tjänster" för den offentliga sektorn.

Samtliga efterfrågade tjänster är obligatoriska att erbjuda, med undantag av "Tjänster för kontroll av elektroniska legitimationer", vilken är option att erbjuda. Minst tre e-tjänster måste kunna levereras direkt efter ramavtalsavtalstecknandet, men för att ge alla anbudsgivare en rimlig utvecklingstid så kan övriga tjänster göras klara senare dock senast 12 månader efter ramavtalstecknande. Det ger dock en fördel i utvärderingen för anbudsgivaren att så snabbt som möjligt ha så många tjänster som möjligt klara.

2.2 Upphandlingens omfattning

Ramavtalsleverantören får ansvaret att utforma tjänsterna så att avtalade funktioner och tjänstenivåer uppfylls. Upphandlingens fokus ligger på funktionsinriktade tjänster, varför



det ställs höga funktionella krav på tjänsterna, men även många andra krav, t.ex. avseende säkerhet, användbarhet, interoperabilitet och kostnadseffektivitet.

Ramavtalsleverantörens ansvar för att avtalad funktionalitet upprätthålls medför krav på relationen mellan myndigheten och leverantören vilket framgår av avtalen som ingår som bilagor till förfrågningsunderlaget. Ramavtalsleverantören förväntas vara aktiv i samverkan med kunderna för att levererade tjänster ska åstadkomma avsedd verksamhetsnytta med hög kvalitet, säkerhet och användbarhet.

Leverantörerna har ett helhetsansvar för levererade tjänster i förhållande till kunden. Detta betyder att leverantören sammanhållet inför kunden bl.a. ska svara för att avtalade funktioner och tjänstenivåer upprätthålls, support ingår för samtliga funktioner i tjänsterna och samlad fakturering görs av avgifter för samtliga ingående tjänster.

Upphandlingen omfattar följande tre tjänsteområden där krav ställs på tjänster inom olika avgränsade funktionsområden:

- **Kontaktstödjande e-tjänster**

De kontaktstödjande e-tjänsterna ska bidra till att tillhandahålla ett effektivt och användbart stöd för aktuella målgrupper hos privatpersoner, företag och organisationer. Krav ställs här inom följande fyra funktionsområden:

1. Informationstjänster
2. Elektronisk datafångst
3. Mina sidor
4. Söktjänster.

- **Verksamhetsstödjande e-tjänster**

De verksamhetsstödjande e-tjänsterna ska stödja informationshantering och en effektiv handläggning av ärenden inom myndighetens egen organisation och i samverkan med andra. Krav ställs här inom följande sex funktionsområden:

1. Mottagning och utskick, integration
2. Diarietjänst och ärendehantering
3. E-arkiv/system för bevarande
4. Workflow/processtyrning
5. Dokumenthantering
6. Publicering, web content management, portal.

- **Infrastrukturella tjänster**

De infrastrukturella tjänsterna för säkert informationsutbyte och för kontroll av elektroniska legitimationer ger stöd i delar av ärendeprocessen och andra processer, såväl kontaktstödjande som verksamhetsstödjande. Krav ställs här inom följande två funktionsområden:

1. Säkert informationsutbyte
2. Kontroll av elektroniska legitimationer:
Frivillig att offerera som fristående tjänst. Identifiering av användare med e-legitimationer, via gränssnitt mot kontrolltjänster enligt Kammarkollegiets nuvarande och kommande ramavtal, är dock ett gemensamt krav för samtliga efterfrågade e-tjänster.

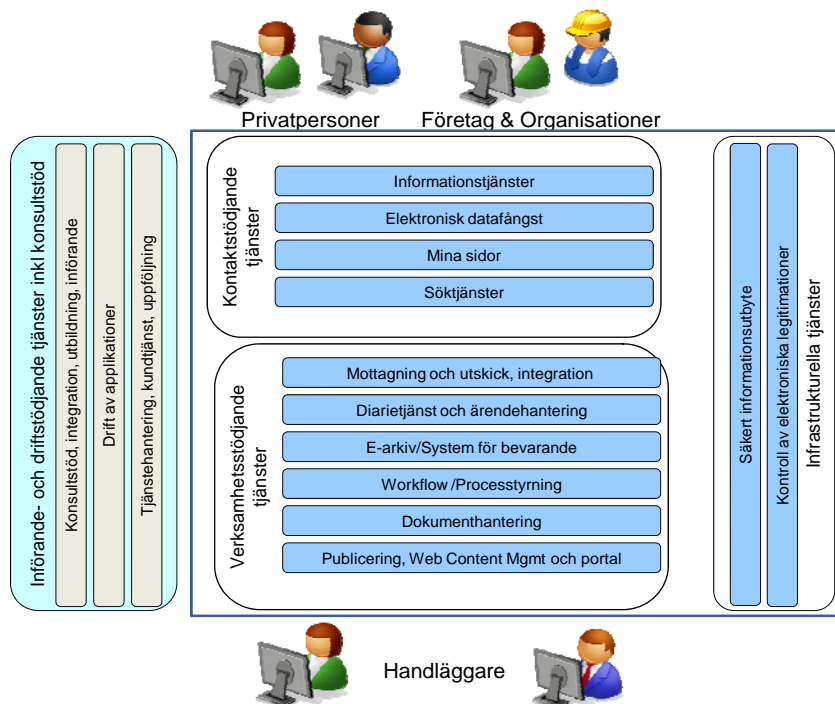


Till samtliga tre tjänsteområden ovan hör

- **Införande- och driftstödande tjänster**

De införande- och driftstödande tjänsterna utgörs av stödtjänster till tjänsterna ovan, för att hjälpa myndigheterna att planera, införa, upprätthålla och följa upp tjänster för e-förvaltning. Krav ställs här på:

1. Förberedande insatser
2. Införande- och integration
3. Utbildning
4. Drift av applikationer
5. Tjänstehantering
6. Kundtjänst
7. Uppföljning.



E-tjänsterna är indelade i tre tjänsteområden med tolv funktionsområden (inom rektangeln), samt tillhörande införande- och driftstödande tjänster. Tjänsten ”kontroll av elektroniska legitimationer” är valfri att offerera, bland annat mot bakgrund av e-delegationens förslag till framtida strategi inom området, se www.edelegationen.se.

Det är tillåtet för en ramavtalsleverantör att offerera flera alternativa tjänster inom samma funktionsområde. Ett av dessa skall utgöra huvudalternativ och tydligt anges som sådant.



2.3 Antal ramavtalsplatser och underleverantörer

Kammarkollegiet bjuder in tio anbudssökande att lämna anbud och avser att teckna ramavtal med minst tre och högst sex anbudsgivare:

För anbudsgivare som anlitar underleverantörer för att klara sitt åtagande gäller följande:

Det är den anbudssökande leverantören som bjuds in att som anbudsgivare lämna anbud. Rätten att lämna anbud kan inte överlåtas till annan part och anbudsgivaren är ansvarig för underleverantörer såsom för egen del. Underleverantörer har ingen möjlighet att motta avrop eller att ha en direkt avtalsrelation med myndigheterna.

Inbjudna anbudsgivare som i anbudet gör avsteg från anbudsansökans uppgifter om underleverantörer ska redovisa förändringar och motiv till dessa. Om ändringarna innebär att kvalificeringskraven inte längre uppfylls, kan anbudet komma att förkastas.

Ett utkast till Ramavtalet med bland annat allmänna villkor för leverans av tjänster som omfattas av upphandlingen ingår i förfrågningsunderlaget.

Det kommer, senast vid tecknande av ramavtal, att ställas krav på att skriftliga avtal mellan anbudsgivaren och underleverantörer kan visas upp.

2.4 Avrop mot ramavtalen

Avrop från detta Ramavtal sker genom en förnyad konkurrensutsättning enligt LOU 5 kap. 7§ och föregås av en skriftlig avropsförfrågan som avropsberättigad gör för att värdera vilken Ramavtalsleverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga tjänsten.

Avropsprocessen är närmare beskriven i bilagan ramavtalets huvudtext, avsnitt 12.

Förfarandet innebär att avropsberättigad upprättar en förnyad inbjudan att lämna anbud som skickas till samtliga leverantörer. Detta görs för att avgöra vilken ramavtalsleverantör som kan erbjuda den för avroparen bästa lösningen utifrån de kriterier som anges i den förnyade inbjudan. Dessa kriterier ska omfattas av de villkor och krav som anges i upphandlingen. Avropsberättigad avgör vilka villkor och krav som är relevanta för det specifika avropstillfället och om dessa behöver preciseras samt vilken vikt de ska tillmätas.

2.5 Avtalsperiod

Ramavtalens giltighetstid kommer att uppgå till fyra år med möjlighet till ett års förlängning. Förlängning av ramavtalens giltighetstid görs på initiativ av Kammarkollegiet. Leveransavtal kan ha en giltighetstid motsvarande ramavtalets.



2.6 Frågor om underlaget

Frågor om underlaget som är av principiell och allmän karaktär kan ställas till Kammarkollegiet. Frågor och svar sker skriftligen. Dessa administreras och besvaras genom Allego Upphandling dvs. samma plats som där ansökningsinbjudan erhöles <http://system.allego.se/?ffu=I67tg0AvhFEuop6DZEU>

Av Kammarkollegiet utfärdade förtydliganden och kompletteringar utgör en del av förfrågningsunderlaget.

Alla frågor och svar som publiceras är avidentifierade.

Svar på frågor beräknas i normalfallet vara publicerade inom fem arbetsdagar.

Frågor om varför ett visst krav ställts kommer inte att besvaras.

Sista dag för att ställa frågor är 2010-06-11.

Sista dag då frågor besvaras är 2010-06-15.

2.7 Förtydliganden och kompletteringar

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

Kammarkollegiet kan begära att anbud förtydligas eller kompletteras under förutsättning att det kan ske utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning. Anbudsgivare har ingen motsvarande rätt att få ett förtydligande eller komplettering till stånd, efter det att anbudstiden gått ut.

2.8 Sekretess

Enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) 19 kap. § 3 gäller absolut anbudssekretess tills dess att beslut om att sluta ramavtal har tagits. Därefter blir anbud och andra ingående uppgifter normalt allmän offentlig handling.

Anbud eller delar av dessa dokument kan dock omfattas av sekretess på grund av andra bestämmelser enligt offentlighets- och sekretesslagen. Kammarkollegiet prövar detta varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Det faktum att en anbudssökande eller anbudsgivare har begärt sekretess är dock ingen garanti för att uppgiften i fråga vid prövning kommer anses omfattas av sekretess.

2.9 Tidplan

Anbudn skall vara Kammarkollegiet tillhanda senast 2010-06-22 kl 24.00, se avsnitt 2.10 Inlämning av anbud.

Beslut om att sluta ramavtal planeras kunna fattas under oktober 2010.



2.10 Inlämning av anbud

Tidpunkt för inlämnande anges i stycke 2.9 Tidplan. För sent inkommet anbud bedöms ej.

Anbud **skall** lämnas i elektronisk form enligt nedan. Enligt 9 kap 1 § LOU får en upphandlande myndighet bestämma att anbud lämnas med elektroniskt medel.

Tänk på att vara ute i god tid med:

- Att registrera användarkontot hos ChamberSign.
- Att eventuella fullmakter är inskickade till ChamberSign.

Anbudsgivaren **skall** lämna **ett** (1) anbud med begärda bilagor.

Fullständiga anbud. Anbudet måste vara fullständigt avseende att besvara ställda skalkrav och lämna efterfrågade uppgifter.

Anbud **skall** vara läsbart i MS Office 2003 eller i PDF-format.

- Bilaga 1 Krav (Svarsbilaga) och avtalsbilagor enligt krav 3.1.1.5 i Bilaga 1 krav (Svarsbilaga) ska fyllas i och bifogas anbudet.
- Svarsformulären är utformade som formulär i MS Word 2003. För att kunna läsa och fylla i dokumenten krävs programvara som kan läsa och skriva dokumentformatet i MS Word 2003.
- Svarsformulären i Bilaga 1 Krav (Svarsbilaga) är låsta och endast markerade fält är åtkomliga för ifyllnad. Formuläret får inte låsas upp och dess text och tabeller får inte ändras.
- Notera att texttrutor ”expanderar” automatiskt om flera rader skrivs in. Om utrymmet inte räcker till ska not anges med hänvisning till var i anbudet det fullständiga svaret ges. I det fall angivet svar hänvisar till kompletterande text eller bild ska hänvisningen vara tydlig och hänvisat material ska bifogas anbudet tillsammans med aktuell svarsbilaga.
- Markering och avmarkering i svarsrutor utförs med musklick i rutan. Endast ett av alternativen kan väljas vid svarsrutor med Ja/Nej-alternativ.
- Kontrollera att ifylld information kan läsas i utskriven form.
- Kontakta Kammarkollegiet inom angivna tidsramar vid eventuella problem med att fylla i bilagorna enligt ovan.

Anbud **skall** vara skrivet på svenska och priser angivna i svenska kronor (SEK). Bevis, tryckta broschyrer, tekniska beskrivningar med mera kan vara på svenska eller engelska.

Anbud skall vara undertecknat av behörig företrädare för anbudsgivaren, dokumentet med namnteckning skannas in.



Namn och organisationsnummer. Anbudsgivare måste vara samma juridiska person som inbjudits att lämna anbud. Namnet på den juridiska person som är anbudsgivare och tillhörande organisationsnummer måste klart framgå av anbudet.

Anbud **skall** vara giltig till 2011-03-01

2.10.1 Inlämnande av e-anbud

Kammarkollegiet arbetar med elektronisk förvaltning. För att effektivisera hanteringen av ert anbud använder sig Kammarkollegiet av elektroniskt signerad mottagning via ChamberSign, vilket innebär att anbudsgivare skickar anbud elektroniskt via en tjänst som kallas "e-Anbud". ChamberSign Sverige AB är en oberoende tredje part och är ett dotterbolag till Stockholms Handelskammare.

Behörig företrädare från anbudsgivaren ansluter sig personligen till tjänsten e-Anbud genom att registrera sig för ett användarkonto på ChamberSigns portal med adressen www.e-anbud.se till en kostnad. Under menyval "hjälp" på denna webbsida finns ytterligare instruktion hur förfarandet går till. Anbudsgivare uppmanas att registrera användarkontot i god tid innan inlämning samt tillse att flera personer hos anbudsgivaren har möjlighet att skicka anbudet genom att ha fler (egna personliga) konton hos ChamberSign

Efter inloggning, välj tjänsten att skicka e-anbud, välj organisation Kammarkollegiet och aktuell upphandling.

Om e-Anbud är otillgängligt, av skäl härrörande till ChamberSign, under de sista 12 timmarna innan anbudstiden upphör, d v s mellan 12.00 och 00.00 gäller att den tid då e-Anbud varit otillgängligt för anbudsinslämning läggs till anbudstiden.

Till exempel: En tre timmars otillgänglighet mellan 15.00 och 18.00 leder till att tiden för senaste anbudsinslämning förlängs till 03.00.

3 Krav

3.1 Allmänt

Kraven som skall besvaras i anbudet framgår av bilaga K1 Krav (svarsbilaga). De lämnade svaren på skall- och bör-kraven och de lämnade prisuppgifterna ska överensstämma med vad som ingår i de som huvudalternativ offererade tjänsterna.

I förfrågningsunderlaget ingår avtalsutkast i form av ett antal bilagor. Dessa skall accepteras och i förekommande fall kompletteras av anbudsgivaren. Avtalen är en viktig del i kravuppfyllelsen och avtalet med bilagor bör läsas parallellt med kraven i svarsbilagan.

För att Kammarkollegiet ska kunna avgöra om anbudet uppfyller ställda krav ska anbudssökande ge tydliga och fullständiga svar på samtliga krav och frågor. Kraven i förfrågningsunderlaget är formulerade som skall- eller bör-krav. I förfrågningsunderlaget



framgår vilka krav som är skall-krav respektive bör-krav genom att dessa markeras med ordet **skall** eller **bör** i fetstil.

Huvudalternativ

Det är tillåtet för en anbudsgivare att i anbudet erbjuda flera alternativa e-tjänster inom samma funktionsområde. Ett av dessa alternativ skall utgöra huvudalternativ.

Vid anbudsutvärderingen kommer endast e-tjänster som utgör huvudalternativ inom respektive funktionsområde att bedömas. Svaren i svarsbilagan skall avse enbart huvudalternativet och de prisuppgifter som anges i typfallen skall hämtas från huvudalternativets prisuppgifter i bilagan Priser. Samtliga krav i svarsbilagan ska besvaras i anbudet, oavsett när tjänsterna i huvudalternativet blir leveransklara för avrop. Svaret skall avse den tidpunkt då tjänsten angivits som tillgänglig för avrop.

Leveransklara e-tjänster för avrop vid ramavtalstecknandet

Tre e-tjänster från olika funktionsområden och som utgör huvudalternativ skall vara leveransklara för avrop vid ramavtalstecknandet.

Alla e-tjänster oavsett om de utgör huvudalternativ eller inte och som är leveransklara vid ramavtalstecknandet skall vara införda i bilagan Tjänstekatalog, beskrivas i bilagan Tjänstebeskrivning och ha priser införda i bilagan Priser.

Leveransklara e-tjänster för avrop efter ramavtalstecknandet

E-tjänster som kommer att vara leveransklara för avrop senare än vid ramavtalstecknandet skall vara leveransklara senast ett år efter ramavtalstecknandet. Dessa e-tjänster skall vara införda i bilagan Realiseringsplan, beskrivas i bilagan Tjänstebeskrivning och ha priser införda i bilagan Priser. E-tjänster som är tidigt leveransklara för avrop ges högre poäng (krav 3.2.2).

Kravuppfyllnad

Alla tjänster skall när de är leveransklara för avrop uppfylla ställda skall-krav. De tjänster som ingår i Ramavtalets tjänstekatalog, bilaga 8, skall uppfylla de i förfrågningsunderlag FFU:205 ställda skallkraven under hela Ramavtalets giltighetstid och under den tid det finns giltiga Leveransavtal. Ramavtalsleverantören ansvarar för att avtalad kvalitet kännetecknar alla tjänsteleveranser under hela avtalsperioden.

3.2 Ramavtalsutkast

Ett ramavtal utgörs av "Huvudtext" samt i huvudtexten uppräknade bilagor. Dessa bifogas förfrågningsunderlaget som bilagor. Anbudsgivaren **skall** godkänna avtalstexten i sin helhet och **skall** komplettera respektive avtalsbilagor enligt anvisningar som framgår av Bilaga K1 Krav (svarsbilaga).

Samtliga offererade tjänster och funktioner med priser **skall** beskrivas och anges i respektive bilaga.



3.3 Krav beträffande priser

Anbudsgivaren ska offerera kostnadseffektiva lösningar till konkurrenskraftiga priser. Lämnade priser skall omfatta såväl ett litet nyttjande av tjänsterna som en markant ökad användning.

Anbudsgivarens offererade högsta priser för samtliga efterfrågade e-tjänster samt för tillhörande efterfrågade införande- och driftstödjande tjänster **skall** vara prissatta och beskrivna i anbudets prisbilaga. Detta gäller oavsett när tjänsten finns tillgänglig för avrop. Pris skall anges i svenska kronor.

Vid avrop kan i ramavtalet angivna priser underskridas men skall inte överskridas. Vid avrop skall det kunna ställas krav på fastprisåtagande och/eller paketpriser.

3.4 Typfall

Anbudsutvärderingen omfattar användning av fyra typfall. Typfallen har olika sammansättning av tjänster och volymer. De är tänkta att återspegla behov hos stora och små myndigheter eller en utökad användning inom samma organisation. Typfallen ger en sammanfattande och representativ kravbild som ligger till grund för utvärderingen av anbuderna.

Anbudsutvärderingens prisutvärdering bygger på prisuppgifter för typfallen. De i typfallen ingående tjänsterna **skall** utgöras av anbudsgivarens huvudalternativ för respektive funktionsområde och deras skall- och bör-kravsuppfyllnad. Samtliga priser som tillämpas för typfallen **skall** återfinnas i och härledas till priser i bilaga Priser.

4 Prövning och utvärdering av anbud

Prövning och utvärdering av anbud sker i två omgångar, skall-kravsprövning och utvärdering av priser och bör-krav.

Den första omgången omfattar en prövning av om anbuderna uppfyller alla obligatoriska **skall**-krav. Prövning av skall-kraven syftar till att säkerställa en tillräcklig kvalitetsnivå hos de anbud som går vidare till steg två.

I den andra omgången utvärderas kvarvarande anbud enligt principen ”ekonomiskt mest fördelaktiga”, utifrån den nedan beskrivna utvärderingsmodellen.

Samtliga krav ska besvaras och priser redovisas för anbudets huvudalternativ inom respektive funktionsområde, detta gäller alla tjänster oavsett när de erbjuds finnas tillgängliga för avrop. Samtliga tjänster måste vara tillräckligt specificerade och priskalkylerade så att kravuppfyllnads- och prisuppgifter kan lämnas i anbudet. När en e-tjänst finns tillgänglig för avrop ska den ha minst utlovad kravuppfyllnad.



Detta innebär att även samtliga generella krav och samtliga krav på införande- och driftstödjande tjänster som är relevanta för aktuell e-tjänst måste vara uppfyllda senast vid den tidpunkt då e-tjänsten angivits vara tillgänglig för avrop.

Minst tre tjänster inom olika funktionsområden skall kunna avropas med minst utlovad kravuppfyllnad vid ramavtalsavtalstecknandet. Senast ett år efter ramavtalsavtalstecknandet måste samtliga tjänster finnas tillgängliga för avrop med minst utlovad kravuppfyllnad. Kontroll av e-legitimation är valfri att offerera, men om den offereras ska den också finnas tillgänglig med minst utlovad kravuppfyllnad senast ett år efter ramavtalsavtalstecknandet.

Tidpunkterna för när respektive offererad e-tjänst kommer att vara tillgängliga för avrop ska anges i ett separat administrativt krav i svarsbilagan avsnitt 3.2.2 Administrativa krav på samtliga e-tjänster. Tidpunkterna påverkar utvärderingsresultatet genom att dessa svar ingår i börkravsuppfyllnaden.

Anbudsgivaren **skall** under prövning och utvärderingen vara beredd att på begäran presentera sitt anbud för Kammarkollegiet.

Förhandling

I ett eventuellt förhandlingssteg kan verifiering av offererade funktioner och tjänster komma att genomföras i syfte att visa att utlovad kravuppfyllnad fullgörs. Specifikt ställs krav på att anbudsgivaren skall kunna verifiera nedanstående kravpunkter:

Kravområde Funktionella, Administrativa och Arkitekturella krav

Verifiering av 3.2.3.6 Anbudsgivarens e-tjänster **bör** fungera ihop och enkelt kunna integreras med varandra i en sammanhängande e-tjänstarkitektur. Om e-tjänsterna ingår i olika tjänstefamiljer med sammanhängande e-tjänster så ska det klart framgå vilka e-tjänster som ingår i respektive familj eller svit. Erbjudna tjänstefamiljers arkitekturer kan företrädesvis beskrivas med stöd av översiktliga arkitekturbilder.

Kravområde Säkerhet

Verifiering av 3.2.4.3 Säkra utrymmen och skydd av utrustning
Ramavtalsleverantören **bör** för de e-tjänster som hanterar för myndigheten kritisk eller känslig information utanför myndighetens lokaler kunna inrymma dessa e-tjänsters informationssystem i säkra utrymmen inom ett avgränsat skalskydd med erforderliga skyddsåtgärder, säkerhetsavspärningar och tillträdeskontroller.

Verifiering av 3.2.4.4 Behörighetsstyrning
Behörighetsstyrningen via tilldelning av behörigheter till anbudsgivarens olika e-tjänster **bör** ha god flexibilitet för att kunna tillgodose myndigheters olika behov utifrån roller, egenskaper, organisationsenheter och begränsning av åtkomst till viss information.



Verifiering av 3.2.4.6 Behörighetsadministration – integration
För att uppnå enhetlighet, användbarhet och effektivitet **bör** anbudsgivarens behörighetsadministration av egna tjänster kunna integreras med myndigheternas befintliga system för behörighetsadministration.

Verifiering av 3.2.4.8 Single sign-on
Användare som är behörig till flera tjänster **bör** endast behöva logga in en gång för att få tillgång till hela det tjänsteutbud som anbudsgivare tillhandhåller där användaren är behörig.

Kravområde Användbarhet

Verifiering av 3.2.5.4 För att kunna användas av bredast möjliga krets av användare **bör** anbudsgivaren vid utveckling och anpassning av e-tjänsterna kunna tillämpa följande standarder och riktlinjer inom användbarhets- och tillgänglighetsområdena, eller likvärdiga.

- 1 ISO 9241-11:1998, Riktlinjer för användbarhet
- 2 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 1.0
- 3 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0
- 4 Vägledningen 24-timmarswebben, Verva 2006:5, eller framtida kommande användbarhetsvägledningar för den statliga förvaltningen

Verifiering av 3.2.5.6 E-tjänster som innefattar användargränssnitt mot slutanvändare **bör**

- 1 Användbarhetstestas innan de tas upp i anbudsgivarens tjänsteportfölj
- 2 dokumentationen från denna eller dessa tester samt hur användare (respondenterna) väljs ut för kontaktstödande tjänster respektive verksamhetsstödande tjänster bör finnas tillgängligt för avropande myndigheter
- 3 metoder och mätetal (användbarhetsmått) bör relatera till ISO 9241-11 eller likvärdigt,

Kravområde driftstödande tjänster

Verifiering av 3.7.2.1.10 Den personal som anbudsgivaren använder för att tillhandahålla tjänsterna bör ha god kunskap och lång erfarenhet av tjänstehantering enligt ISO/EIC 20000, ITIL eller motsvarande.

Verifiering av 3.7.2.1.11 Anbudsgivaren bör tillämpa ett väl utvecklat processororienterat arbetssätt för att leverera och upprätthålla efterfrågade tjänster som minst motsvarar de processer som framgår av allmänna villkor för e-förvaltningsstödande tjänster

Verifiering av 3.7.3.1.7 Anbudsgivaren bör basera sin kundtjänst på en utarbetad modell för att säkerställa tillgång till tillräcklig kompetens och resurser för att upprätthålla svarstider, svarskvalitet, eskaleringsrutiner, mätningar och uppföljning



4.1 Utvärderingsmodell

Utvärdering sker enligt följande ordning:

1. Poängtilldelning för samtliga bör-krav.
2. Normering där tilldelad poäng normeras (omräknas) per bör-krav till den enhetliga poängskalan 0-100%, denna poäng kallas normerad poäng/kravuppfyllnad.
3. Beräkning av kravuppfyllnad Pris 0-100%.
4. Viktning genomförd i form av viktträd.
5. Anbudets totala resultat avseende bör-kravsuppfyllnad beräknas genom att summera de viktade poängen för samtliga bör-krav.

4.1.1 Poängtilldelning

Poängtilldelning sker utifrån två modeller A och B

Poängmodell A:

Kravet följs av ja- och nej-rutor samt en ange-ruta. Om ja-rutan kryssas så **skall** ange-rutan och ev. ytterligare kryssfrågor fyllas i och ger då 0-4 poäng beroende på kravuppfyllnad. Om nej-rutan kryssas i behöver resten inte fyllas i och poängen sätts till 0.

Poängmodell B:

Kravet följs av ja- och nej-rutor utan ange-ruta. Om ja-rutan kryssas så tilldelas 4 poäng och om nej-rutan kryssas tilldelas 0 poäng. Kravet kan således anges som uppfyllt utan beskrivning av hur.

| Poängmodell A | |
|---------------|--|
| Poängskala: | 0 till 4. |
| Poängnivåer | 0 p: Ingen kravuppfyllnad eller svar inte relevant. 1 p: Kravuppfyllnad Låg 2 p: Kravuppfyllnad Medel 3 p: Kravuppfyllnad Hög 4 p: Kravet bedöms helt uppfyllt |
| Poängmodell B | |
| Poängskala: | 0 eller 4. |
| Poängnivåer | 0 p: Svar Nej 4 p: Svar Ja |



4.1.2 Normering

Med normering avses att tilldelad poäng räknas om från tilldelad poäng till normerad poäng eller kravuppfyllnad på skalan 0-100% enligt:

$$\text{Kravuppfyllnad} = 100\% * (\text{Tilldelad poäng} / \text{Maxpoäng})$$

Tilldelad poäng är den poäng som anbudsgivaren tilldelats för aktuellt börkrav.

Maxpoäng är maximalt antal poäng som kan erhållas för aktuellt börkrav.

Exempel:

Poängskala 0-4.

Börkrav A: 3 poäng har tilldelats.

$$\text{Normerad poäng för Börkrav A} = 100\% * (3/4) = 75\%$$

4.1.3 Kravuppfyllnad pris

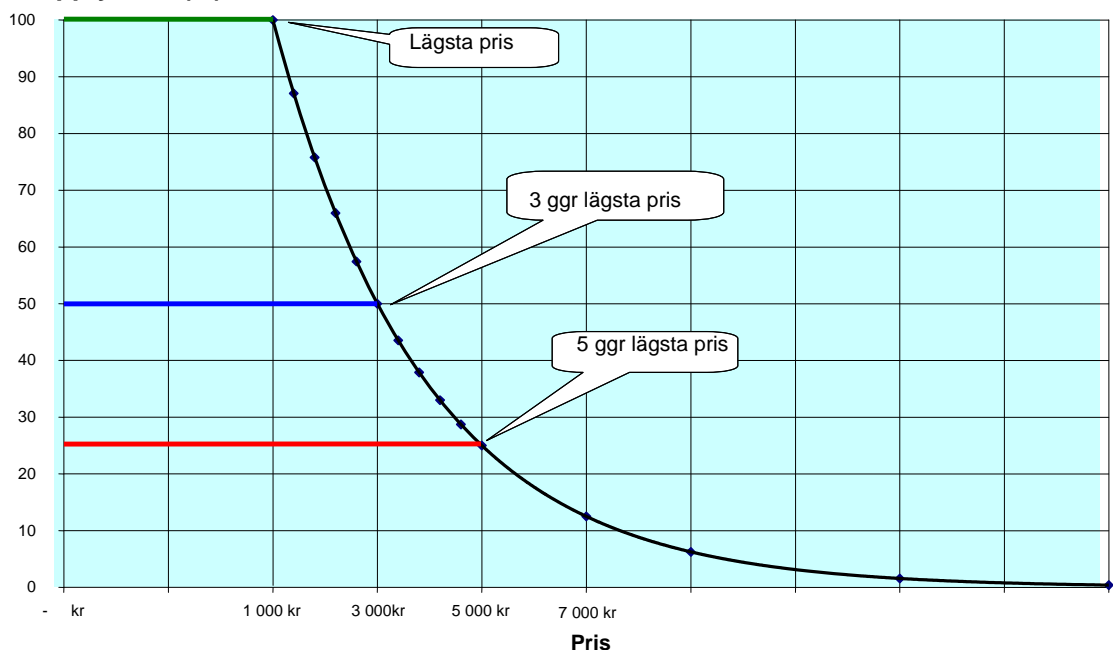
För vart och ett av de fyra typfallen beräknas kravuppfyllnad efter exponentialfördelningsfunktionen. Anbudsgivarens pris, x , ger kravuppfyllnad y enligt följande formel:

$$\text{Kravuppfyllnad } y = \exp(-(x - m_{\min}) / (m_{\min} * 3 - m_{\min})) * \ln 2$$

m_{\min} = priset för lägsta anbud.

Detta betyder bland annat att typfall med lägsta pris erhåller 100% kravuppfyllnad, och att anbud med "lägsta pris ggr 3" erhåller 50% kravuppfyllnad. Av kurva och tabellen nedan framgår andra värden.

Kravuppfyllnad (%)





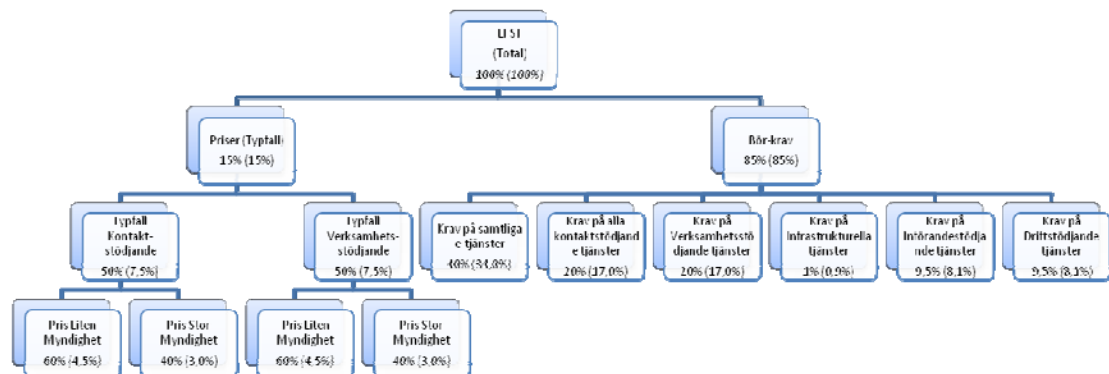
Exempel:

Nedan följer ett exempel som visar omräkning av priser till kravuppfyllnad i % med hjälp av formeln. Som framgår av tabellen är lägsta pris 1 000 kr vilket ger kravuppfyllnad 100%. Priset 3 000 kr (3 ggr lägsta pris) ger kravuppfyllnad 50%. I exemplet är siffrorna avrundade.

| Värde | Kravuppfyllnad (%) |
|-----------|--------------------|
| 1 000 kr | 100 % |
| 1 100 kr | 97 % |
| 1 200 kr | 93 % |
| 1 300 kr | 90 % |
| 1 400 kr | 87 % |
| 1 500 kr | 84 % |
| 1 600 kr | 81 % |
| 1 700 kr | 78 % |
| 1 800 kr | 76 % |
| 1 900 kr | 73 % |
| 2 000 kr | 71 % |
| 2 500 kr | 59 % |
| 3 000 kr | 50 % |
| 4 000 kr | 35 % |
| 5 000 kr | 25 % |
| 7 000 kr | 12 % |
| 10 000 kr | 4 % |
| 20 000 kr | 0,1 % |



4.1.4 Viktning



Bilden ovan visar det övergripande viktrådet för bör-krav. Angivna vikter är avrundade till en decimal.

Det fullständiga viktrådet som beskriver bör-kravens viktning återfinns i bilagan ”Viktråd EFST”. För varje bör-krav anges en vikt. Exempel på delområde är ”Krav på samtliga e-tjänster”. Summan av viktningen per delområde är 100%. Den viktade poängen beräknas per utvärderingskriterium genom att multiplicera absolut vikt med kravuppfyllnaden.

4.1.5 Resultatberäkning

Anbudets resultat avseende kravuppfyllnad för bör-krav och typfall beräknas som summan av de viktade poängen för samtliga bör-krav som tilldelats poäng. Möjligt resultat ligger inom spannet 0-100%, där 100% är högsta resultatet. För att få 100 % i resultat krävs maximal tilldelad poäng för samtliga bör-krav.

Den totala kravuppfyllnaden för bör-kraven beräknas som summan av de viktade delresultaten för samtliga bör-krav. Principer för summeringen framgår närmare av exemplet.

Vid beräkningen utförs summeringen per kravområde enligt:

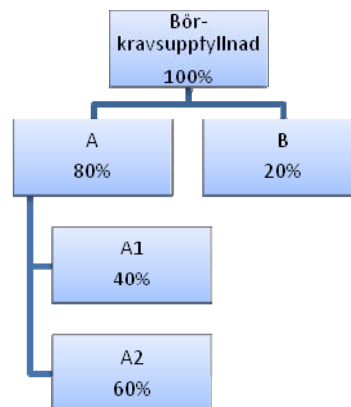
$$\begin{aligned}
 \text{Kravuppfyllnad}_{\text{kravområde}} &= \text{Kravuppfyllnad}_1 * \text{Vikt}_1 + \\
 &\quad \text{Kravuppfyllnad}_2 * \text{Vikt}_2 + \\
 &\text{osv. för samtliga bör-krav inom kravområdet}
 \end{aligned}$$



Möjligt slutresultat är 0-100% kravuppfyllnad. För att få 100% i slutresultat krävs fullpoäng för samtliga kriterier.

Exempel – beräkning av del- och slutresultat:

Total 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 (Kravuppfyllnad i %):

| Kravområde | Leverantör X | Leverantör Y |
|------------|--------------|--------------|
| A1 | 20% | 100% |
| A2 | 50% | 100% |
| B | 100% | 50% |

Delresultatet (viktade poäng) inom kravområdet A för Leverantör X:

$$\text{Kravuppfyllnad} = 20\% * 40\% + 50\% * 60\% = 8\% + 30\% = 38\% \text{ kravuppfyllnad}$$

Delresultatet (viktade poäng) inom kravområdet A för Leverantör Y:

$$\text{Kravuppfyllnad} = 100\% * 40\% + 100\% * 60\% = 40\% + 60\% = 100\% \text{ kravuppfyllnad}$$

Total kravuppfyllnad (viktade poäng) för Leverantör X:

$$\rightarrow 38\% * 80\% + 100\% * 20\% = 30,4\% + 20\% = 50,4\% \text{ Total kravuppfyllnad}$$

Total kravuppfyllnad (viktade poäng) för Leverantör Y:

$$\rightarrow 100\% * 80\% + 50\% * 20\% = 80\% + 10\% = 90\% \text{ Total kravuppfyllnad}$$