

Vägledning för avrop av Underskriftstjänst för Svensk e-legitimation från ramavtal E-förvaltningsstödjande tjänster 2010

Innehållsförteckning

1	OM VÄGLEDNINGEN	4
1.1	Inledning	4
1.2	Innehåll och disposition	5
2	OM RAMAVTALEN OCH UNDERSKRIFTSTJÄNSTEN	6
2.1	Ansvarsfrågor	6
2.2	Ramavtal EFST	6
2.2.1	Omfattning	6
2.2.2	Tjänstestödjande delar	7
2.2.3	Avropsberättigade organisationer	8
2.2.4	Ramavtalsleverantörer	9
2.2.5	Förnyad konkurrensutsättning	9
2.2.6	Avtalslängd	9
2.2.7	Mer om EFST	9
2.3	Underskriftstjänst för Svenska e-legitimation	10
2.3.1	Svensk e-legitimation	10
2.3.2	Specifikationen för underskriftstjänsten	10
2.3.3	Underskriftstjänsten i sitt sammanhang	10
2.3.4	Underskriftstjänsten i ramavtalet	11
2.3.5	Kontroller vid införande i ramavtalet	11
2.3.6	Specifika frågor i underskriftstjänsten	12
2.4	Övergång till Svensk e-legitimation	13
2.5	Prismodell	14
2.6	Ersättande ramavtal	14
3	PLANERING	15
3.1	Ansvar för uppgifter	15
3.2	Informationssäkerhet	16
3.3	Typ av tjänst	16
3.4	Vad finns i ramavtalen	17
3.5	Informationsförfrågan (RFI)	17
3.6	Används redan elektronisk underskrift	18
3.7	Skalbart och ändringar	18
3.8	Vad ska hända när avtalet går ut	18

3.9	Volymer	19
3.10	Tidplan	19
3.11	Tjänstenivåer	19
4	AVROP	21
4.1	Stegen under avropsfasen	21
4.2	Utformning av avropsförfrågan	22
4.2.1	Priser och prismodell	22
4.2.2	Tidsfrist vid avrop	22
4.2.3	Underlag för volymer	22
4.2.4	Krav på tjänstenivåer	22
4.2.5	Kravställning generellt	22
4.2.6	Kriterier för val av leverantör	23
4.2.7	Villkor	23
4.3	Utskick av avropsförfrågan	23
4.3.1	Frågor och svar	24
4.4	Utvärdering av avropssvar	24
4.4.1	Avropssvar	24
4.4.2	Utvärdering av avropssvar	24
4.4.3	Förtydliganden av avropssvar	25
4.4.4	Presentation och tester	25
4.4.5	Tilldelningsbeslut	25
4.4.6	Frivillig avtalsspärr	25
4.5	Teckna leveransavtal	26
5	INFÖRANDE	27
6	ANVÄNDNING	29
7	AVSLUT	31
8	LÄNKAR OCH KONTAKTUPPGIFTER	32

1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Kammarkollegiet har i samarbete med E-legitimationsnämnden utarbetat denna vägledning med syfte att hjälpa beställare att planera och avropa underskriftstjänst för Svensk e-legitimation från Kammarkollegiets ramavtalsområde E-förvaltningsstödjande tjänster (EFST) Dnr 93-67-10.

EFST gör det möjligt för beställare att avropa generella och anpassade tjänster för att stödja beställarens behov av elektroniska tjänster. En av tjänsterna som finns i EFST är underskriftstjänst för Svensk e-legitimation.

Denna vägledning beskriver kort EFST, underskriftstjänsten samt råd vid avrop av underskriftstjänsten.

Med beställare avses i denna vägledning den myndighet, kommun, landsting eller annan offentlig organisation som planerar att genomföra, genomför eller har genomfört avrop från EFST.

Med avrop avses förnyad konkurrensutsättning inom ett ramavtal enligt 5 kap. 7 § lag (2007:1091) om offentlig upphandling.

Denna version publicerades 2015-03-16 och är den första versionen. Vägledning kan komma att uppdateras. Senaste version finns publicerad bland Gemensamma dokument på ramavtalets område på avropa.se.

1.2 Innehåll och disposition

Vägledning omfattar följande delar.

Om vägledningen

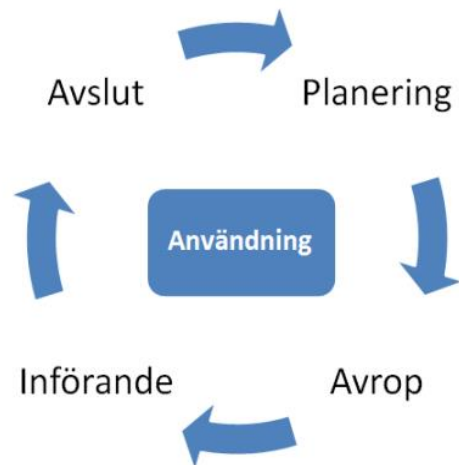
Inledningen ger en kort beskrivning av vägledningen och några viktiga definitioner.

Om ramavtalen och underskriftstjänsten

Beskriver kort viktiga grundläggande frågor som behöver förstås och hanteras vid avrop av underskriftstjänsten. Detta avsnitt kan med fördel läsas i samband med planeringen av underskriftstjänsten.

Därefter följer fem avsnitt med viktiga saker att beakta vid de olika faserna i samband med avrop och användning av tjänst och då speciellt underskriftstjänsten. Avsnitten är:

- **Planering,**
- **Avrop,**
- **Införande,**
- **Användning samt**
- **Avslut.**



Som bilagor till vägledningen finns en mall för avropsförfrågan och ett exempel på leveransavtal för underskriftstjänsten.

2 Om ramavtalen och underskriftstjänsten

2.1 Ansvarsfrågor

När underskriftstjänsten avropas skapas ett avtalsförhållande mellan beställaren och leverantören. Leverantören ansvarar gentemot beställaren för att tjänsten uppfyller de krav som ställs på underskriftstjänsten. Detta omfattar den normativa specifikationen för underskriftstjänst för Svensk e-legitimation samt övriga krav som framgår av ramavtalet och det enskilda leveransavtalet.

Kammarkollegiet ansvarar för EFST och de delar som rör ramavtalsområdet.

E-legitimationsnämnden ansvarar för specifikationen för underskriftstjänsten och för regelverket för Svensk e-legitimation.

2.2 Ramavtal EFST

2.2.1 OMFATTNING

EFST har till syfte att tillgodose beställarens behov av att kunna avropa e-förvaltningsstödande tjänster som en samlad tjänsteleverans.

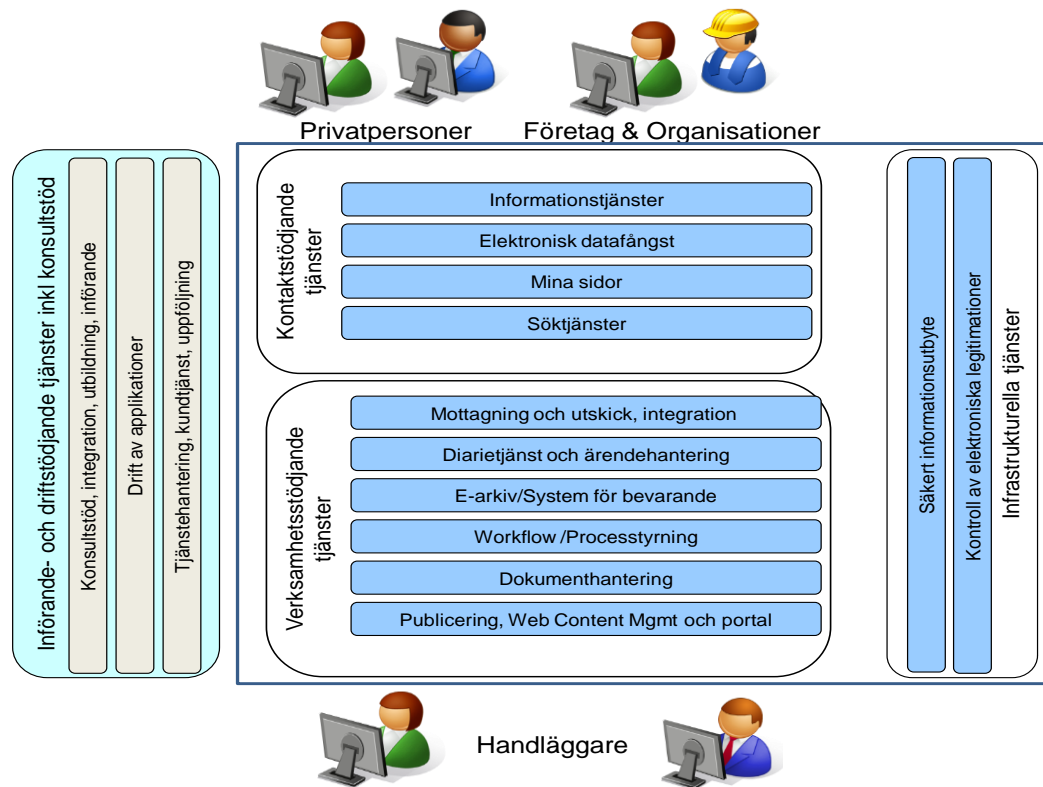
Med detta avses möjlighet att avropa e-förvaltningsstödande funktioner med tillhörande tjänstehantering som kundtjänst, support och utbildning samt administration, uppföljning och statistik. Upphandlingen omfattar även leverantörstjänster för förstudier, planering, utveckling, anpassning, införande och integration inom området.

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

E-förvaltningsstödande tjänster omfattar följande tjänsteområden:

- Kontaktstödande tjänster,
- Verksamhetsstödande tjänster,
- Infrastrukturella tjänster samt
- Införande- och driftstödande tjänster.

Nedanstående figur ger en övergripande sammanställning av del olika delarna i ramavtalet.



Figur 1 Omfattning ramavtalsområde EFST

Underskriftstjänsten finns i ramavtalet bland de infrastrukturella tjänsterna. Det kan också finnas tjänster i övriga delar av ramavtalet som omfattar eller ger stöd för underskrift enligt Svensk e-legitimation.

2.2.2 TJÄNSTESTÖDJANDE DELAR

Ramavtalen för EFST är uppbyggda för att ge beställaren ett bra stöd vid avrop och användande av tjänst. Nedan en kort beskrivning av de viktigaste delarna.

Normativa specifikationer

Ramavtalsbilagan normativa specifikationer anger ett antal specifikationer som tjänsterna i ramavtalet ska följa när så är tillämpligt.

En av specifikationerna som ska följas är den av e-legitimationsnämnden utfärdade Normativ specifikationen för underskrift för Svensk e-legitimation. Denna specifikation beskriver underskriftstjänsten och hur den ska fungera. Två dokument med likartade namn.

Tjänstenivåer (SLA)

Tjänstenivåer anger de nivåerna som tjänsterna ska följa avseende tillgänglighet, svarstider etc. Tjänstenivåbilagan i ramavtalet beskriver två nivåer på tjänstenivåer och ger beställaren möjlighet att definiera egna tjänstenivåer när så önskas.

Noteras ska att specifikationen för underskriftstjänsten anger kompletterande krav på vissa tjänstenivåer för underskriftstjänsten.

Noteras ska också att beställaren i leveransavtalet ska ange de tjänstenivåer som ska gälla för de tjänster som avropas.

Tjänstekatalog

Tjänstekatalogen ger en sammanställning av de tjänster som leverantören tillhandahåller inom ramen för ramavtalet. Respektive tjänst har ett unikt ID för att tjänsten ska kunna spåras i relaterade bilagor i ramavtalet, till exempel i prisbilagan.

Som komplement till tjänstekatalogen finns en bilaga som beskriver tjänsterna på en mer detaljerad nivå. Denna bilaga benämns Tjänstebeskrivningar.

Allmänna villkor tjänster

I bilaga Allmänna villkor tjänster framgår de villkor som gäller för hantering av tjänsterna. I detta ingår delar som kundtjänst, incidenthantering, ändringshantering med flera. Även krav på viten framgår av allmänna villkor.

Kraven på tjänstehantering är följsamma till den internationella standarden ISO/IEC 20000-1 som i sin tur harmonierar med ITIL (IT Infrastructure Library) (r). Motsvarande Engelsk term: IT Service Management.

Noteras ska att det finns en separat bilaga Allmänna villkor som gäller vid avrop av konsultuppdrag på ramavtalet.

2.2.3 AVROPSBERÄTTIGADE ORGANISATIONER

Ramavtalen för EFST kan användas av avropsberättigade som utgörs av statliga myndigheter samt de kommuner, landsting och

organisationer som lämnat fullmakt. Avropsberättigade organisationer finns angivna i ramavtalets Bilaga A12.

2.2.4 RAMAVTALSLEVERANTÖRER

Följande leverantörer är leverantörer på EFST.

- CGI Sverige AB
- Cybercom Group AB
- Ida Infront AB
- Softronic 1 AB
- Tieto Sweden AB
- Visma Consulting AB

2.2.5 FÖRNYAD KONKURRENSUTSÄTTNING

Vid avrop på EFST ska förnyad konkurrensutsättning tillämpas. Förnyad konkurrensutsättning sker genom att beställaren skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga ramavtalsleverantörer. Detta gäller även om den aktuella tjänsten inte kan levereras av alla ramavtalsleverantörer. [Se länk på avropa.se: Skicka avropsförfrågan till alla leverantörer](#)

2.2.6 AVTALSLÄNGD

EFST ramavtalen gäller till och med 2015-11-09. Det finns möjlighet att efter förnyad konkurrensutsättning upprätta leveransavtal som är giltiga i 5 år. Om ett leveransavtal tecknas strax innan ramavtalet går ut kan leveransavtalet som längst vara giltigt till november år 2020.

Det finns skäl att vara ute i god tid med avrop då leveransavtal ska vara tecknat av bägge parter innan ramavtalet löper ut i november.

2.2.7 MER OM EFST

Du kan läsa mer om ramavtal och EFST på Kammarkollegiets webbplats för ramavtal www.avropa.se.

2.3 Underskriftstjänst för Svenska e-legitimation

2.3.1 SVENSK E-LEGITIMATION

Svensk e-legitimation är den övergripande benämning på den infrastruktur för identitetsfederation som upprättats av E-legitimationsnämnden.

Underskriftstjänsten ingår som en del i Svensk e-legitimation.

Regler och specifikation för Svensk e-legitimation utarbetas och förvaltas av myndigheten E-legitimationsnämnden. Se E-legitimationsnämndens webbplats för mer information om Svensk e-legitimation, www.elegnamnden.se.

2.3.2 SPECIFIKATIONEN FÖR UNDERSKRIFTSTJÄNSTEN

Specifikationen för underskriftstjänsten för Svenska e-legitimation omfattar ett antal dokument som beskriver hur tjänsten ska fungera i olika delar.

Huvuddokumenterna i denna specifikation är:

Normativ specifikation

Det övergripande dokumentet för specifikation av underskriftstjänsten.

Policy för underskriftstjänst

Specificerar värden för konfigurerbara parametrar som styr underskriftstjänstens funktion.

Tjänstespecifikation Underskriftstjänst

Specificerar underskriftstjänstens funktion.

Icke funktionella krav

Anger krav på tillgänglighet, kapacitet, säkerhet och motsvarande.

Specifikationen för underskriftstjänsten i sin helhet finns på E-legitimationsnämndens [webbplats](#).

2.3.3 UNDERSKRIFTSTJÄNSTEN I SITT SAMMANHANG

Underskriftstjänsten för Svensk e-legitimation omfattar en funktion för att skriva under en handling genom att resultatet av en matematisk beräkning utförd på handlingen skrivs under. Detta innebär bland annat att själva handlingen inte överförs till leverantören av underskriftstjänsten.

Underskriftstjänsten för Svensk e-legitimation är närmare specificerad till funktion och avseende de tekniska gränssnitten i specifikationen för underskriftstjänsten.

För att kunna genomföra en elektronisk underskrift måste e-tjänsten, den tjänst eller det it-system där behovet av elektronisk underskrift finns, utformas för att hantera flera olika funktioner. Den funktionalitet som e-tjänsten måste hantera är på en sammanfattande nivå:

- Säkerställa användarens identitet inom ramen för Svensk e-legitimation. Det förutsätts att användaren är autentiserad när begäran om underskrift skapas.
- Hantera den handling som ska skrivas under och tydliggöra för användaren vad som ska skrivas under.
- Göra en matematisk beräkning på den handling som ska skrivas under och sända resultatet av beräkningen till underskriftstjänsten (sign request).
- Ta emot det signerade resultatet från underskriftstjänsten (sign response) och lagra det tillsammans med den underskrivna handlingen som bevis på vad som har skrivits under, av vem och när.

2.3.4 UNDERSKRIFTTJÄNSTEN I RAMAVTALET

Underskriftstjänsten för Svensk e-legitimation ingår i EFST. Innan ramavtalsleverantörens underskriftstjänster har godkänts som tjänster i ramavtalet har leverantörens tjänst kontrollerats mot specifikationen för underskriftstjänsten.

I januari 2015 har följande ramavtalsleverantörer underskriftstjänst för Svensk e-legitimation i sina ramavtal.

- CGI: Underskriftstjänst Svensk e-legitimation, TjänsteID: I2-10.
- Cybercom: ProSale QSS, TjänsteID: COM-001.

Leverantörerna har förutom denna tjänst även andra tjänster som stöder eller kompletterar underskriftstjänsten för Svensk e-legitimation.

2.3.5 KONTROLLER VID INFÖRANDE I RAMAVTALET

De kontroller som genomfördes i samband med att leverantörernas underskriftstjänst godkändes är följande.

- Funktionella tester enligt specifikationen för underskriftstjänsten.
- Hantering av krypteringsnycklar i tjänsten.
- Policy för utfärdande av certifikat.

- Hur personuppgifter hanteras i olika led i tjänsten.
- Informationssäkerhet (enligt icke funktionella krav samt ramavtalet).
- Samverkan med underleverantörer.

De kontroller som är genomförda är inte en garanti för att tjänsten fungerar som avsett. Det är dock alltid leverantörens ansvar att tjänsten fungerar enligt specifikation.

Om beställaren har speciella krav på prestanda eller om tjänsten avropas i annan omfattning än underskriftstjänsten som den är specificerad av E-legitimationsnämnden bör beställaren säkerställa avsedd funktion.

2.3.6 SPECIFIKA FRÅGOR I UNDERSKRIFTSTJÄNSTEN

Kring underskriftstjänsten finns ett antal specifika frågor som beställaren bör ha kunskap om. Beroende på hur beställaren önskar att tjänsten ska fungera och tillhandahållas kan beställaren behöva ta ställning i vissa frågor.

Noteras ska att beställaren ska kunna få stöd av leverantören hur tjänsten ska sättas upp för att säkerställa att tjänsten fungerar som önskat.

2.3.6.1 Konfigurerbara parametrar

I policy för underskriftstjänsten finns ett antal konfigurerbara parametrar definierade vilka styr underskriftstjänstens funktion.

Vissa av dessa parametrar kan styras när tjänsten anropas och det är viktigt att e-tjänsten som anropar underskriftstjänsten utför dessa anrop på önskat sätt.

2.3.6.2 Signeringsalgoritmer

I underskriftstjänsten är det möjligt att använda olika algoritmer för att utföra underskriften. Det är ett krav att samma algoritm används för den fråga som sänds till underskriftstjänsten (sign request) som för svaret från underskriftstjänsten (sign response). Om andra algoritmer än de som är satta som default ska användas måste e-tjänsten och underskriftstjänsten komma överens om hur information om använd algoritm ska utbytas. Detta måste överenskommas i samband med att relationen mellan e-tjänsten och underskriftstjänsten etableras.

2.3.6.3 Registrering i metadata

Underskriftstjänsten ska finnas registrerad i metadataregistret om den ska användas i federationen för Svensk e-legitimation. Den instans av underskriftstjänsten som beställaren använder ska registreras i beställarens namn - beställaren är ansvarig för tjänsten i federationen. Leverantören kan vara behjälplig med att hantera denna registrering och de tekniska parametrarna för detta men beställaren bör i samråd med leverantören bestämma namn för tjänsten.

2.3.6.4 Kvalificerade underskrifter

De leverantörer som har underskriftstjänsten i sina ramavtal (januari 2015) kan tillhandahålla tjänst med underskrift som uppfyller kraven på kvalificerade elektroniska signaturer enligt lag (2000:832) om kvalificerade elektroniska signaturer.

Om beställaren har för avsikt att avropa denna tjänst är det ett antal specifika frågor som behöver hanteras. En del av dessa frågor framgår av den normativa specifikationen för underskriftstjänsten.

2.4 Övergång till Svensk e-legitimation

Tjänst för elektronisk identifiering och underskrift har tidigare funnits att avropa på ramavtal eID2008. Detta avtal löpte ut den 30 juni 2012 men det fanns möjlighet att göra avrop som sträckte sig till ett antal år fram i tiden. De tjänster som fanns på ramavtal eID2008 baserade sig på en så kallad publik nyckelbaserad infrastruktur (PKI).

Den infrastruktur som Svensk e-legitimation föreskriver följer SAML (Security Assertion Markup Language) vilket baserar sig på en infrastruktur med identitetsintyg.

Som en följd av övergång till identitetsintyg som metod för elektronisk identifiering behöver infrastrukturen för Svensk e-legitimation omfatta nya underskriftstjänster.

Underskriftstjänst för Svensk e-legitimation gör det möjligt att använda den identitetsintygsbaserade infrastrukturen som Svensk e-legitimation etablerat, även för elektronisk underskrift.

Teknikskiftet är genomfört för att erbjuda en mer flexibel infrastruktur och för att göra tjänsterna mer framtidssäkra.

Då den grundläggande tekniken i infrastrukturen skiljer sig mellan de tjänster som fanns på ramavtal eID2008 och det som finns i Svensk e-legitimation krävs en anpassning i de tjänster som använder sig av tekniken enligt det tidigare ramavtalet.

Om beställaren har tjänster som använder den PKI-baserade infrastrukturen behöver beställaren sätta sig in i och förstå vilka lösningar och anpassningar som måste till för att gå över till Svensk e-legitimation. Det rekommenderas att beställaren tar del av vad andra organisationer inom offentlig sektor gjort eller planerar att göra för att ta tillvara deras erfarenheter.

2.5 Prismodell

Beroende på hur underskriftstjänsten avropas och ska användas kan olika prismodeller tillämpas. Det finns både rörliga priser och fastprismodell. De priser som anges i ramavtalet är takpriser. Lägre priser kan erbjudas vid avrop.

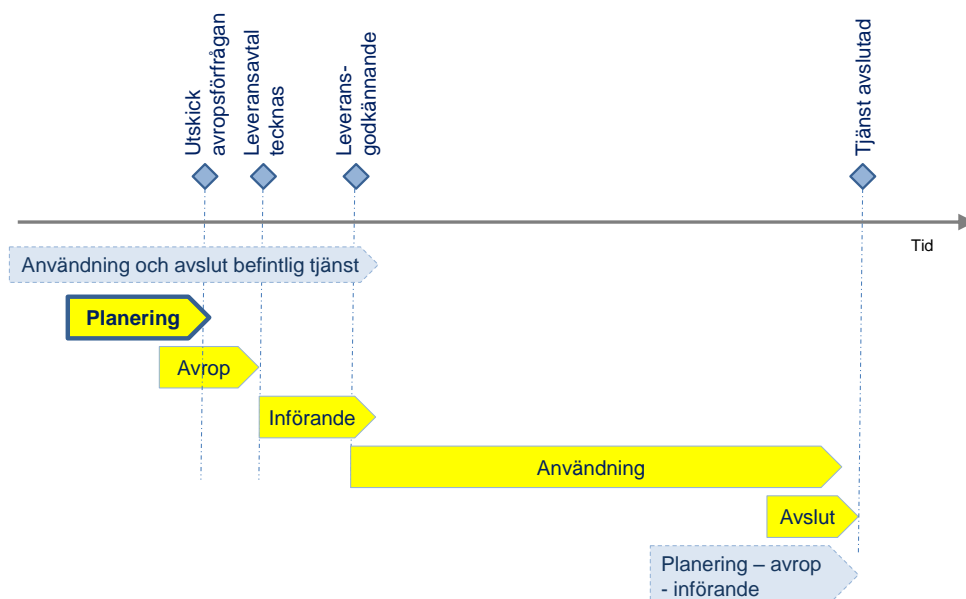
2.6 Ersättande ramavtal

Som nämnts tidigare går EFST ut den 9:e november 2015.

Kammarkollegiet genomför en ny ramavtalsupphandling som kommer att omfatta bland annat underskriftstjänst för Svensk e-legitimation. Planen är att de nya ramavtalen ska kunna användas när EFST går ut.

Underskriftstjänsten kommer, när de nya ramavtalen är tecknade, att kunna avropas på ramavtalet "Programvaror och tjänster 2014 - Informationsförsörjning". De nya ramavtalen kommer att vara uppbyggd på annat sätt än EFST. Denna vägledning kommer att uppdateras utifrån de förutsättningar de nya ramavtalen erbjuder.

3 Planering



Figur 2 Planeringsfasen

En bra planering är en framgångsfaktor och en viktig del i arbetet vid avrop och införande av tjänst. En bra planering bidrar till att det fortsatta arbetet kan genomföras utan större störningar och förseningar.

Planeringen bör ha föregåtts av ett grundläggande arbetet omfattande strategier, analys av kostnad och nytta med mera.

Under planeringen måste viktiga frågor rörande tjänsten och dess användning behandlas.

I det följande ges exempel på saker som kan vara viktigt att hantera.

3.1 Ansvar för uppgifter

Som beställare och avtalspart i avropet av underskriftstjänsten är beställaren ansvarig för de personuppgifter som behandlas i underskriftstjänsten. Leverantören av underskriftstjänsten blir i detta fall personuppgiftsbiträde till beställaren.

Ett så kallat personuppgiftsbiträdesavtal ska då tecknas mellan beställare och leverantör.

I samband med detta ska speciellt klarläggas hur leverantören använder underleverantörer och hur leverantören säkerställer att

personuppgifter behandlas korrekt i hela den kedja som är inblandad för att tillhandahålla tjänsten.

Om leverantörer använder underleverantörer i olika delar eller om tjänsten i delar finns placerad i andra länder bör det i leveransavtalet också säkerställas att leverantören garanterar att personuppgiftslagen uppfylls. Och om det skulle uppstå att lagen inte uppfylls ska leverantören på egen bekostnad vidta de åtgärder som krävs för att uppfylla lagen.

I sammanhanget ska nämnas att de leverantörer som har underskriftstjänsten (januari 2015) också erbjuder en variant av tjänsten där alla delar av tjänsten finns inom Sveriges gränser.

Noteras ska att beställaren kan vara skyldig att redovisa de säkerhetsåtgärder som vidtagits i tjänsten avseende behandling av personuppgifter. Detta kan också vara fallet avseende utlämnade av uppgifter enligt offentlighet och sekretesslagen.

3.2 Informationssäkerhet

Ramavtalet tillhandahåller en basnivå när det gäller informationssäkerhet. Bland annat krävs att leverantören arbetar systematisk med informationssäkerhet genom ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS). Det ställs också krav på att leverantören ska arbeta systematisk med att upprätthålla och ständigt förbättra tjänsterna genom ett ledningssystem för tjänstehantering (eng. IT service management).

När det gäller underskriftstjänsten omgärdas den av såväl tekniska som administrativa krav som ska säkerställa att underskrifter kan göras på ett säkert sätt.

Ramavtalet ska genom detta erbjuda en fullgod leverans av tjänsterna för de flesta situationer.

Om beställaren har ytterligare säkerhetskrav så finns det möjlighet att kravställa detta i avropet.

3.3 Typ av tjänst

Vilken typ av tjänst som ska avropas och hur underskriftstjänsten ska integreras med de e-tjänster som ska använda underskriftstjänsten måste fastställas.

Det finns här en antal olika varianter och det är viktigt att specificera omfattning av avropet och vad leverantören ska tillhandahålla i form av tjänster och stöd.

På en övergripande nivå kan underskriftstjänsten avropas med till exempel följande omfattning:

- Den rena underskriftstjänsten som den är specificerad av E-legitimationsnämnden, det vill säga den tjänst som skriver under resultatet av den matematiska beräkningen på handlingen.
- Underskriftstjänst med kompletterande tjänster som interagerar med användaren och hanterar den handling som användaren ska skriva under.
- En kontaktstödjande eller verksamhetsstödjande tjänst, enligt språkbruket i EFST, som omfattar funktionen elektronisk underskrift.
- Underskriftstjänst tillsammans med konsultstöd för att integrera den med den e-tjänst eller det verksamhetssystem där underskrifter ska utföras.

Oavsett hur underskriftstjänsten paketeras med andra tjänster ska själva underskriftstjänsten alltid kunna fungera enligt den normativa specifikationen.

3.4 Vad finns i ramavtalen

Det är viktigt att ta del av vilka tjänster som finns i ramavtalen samt vilka möjligheter det finns att sätta ihop tjänsterna i ramavtalet till önskade lösningar och tjänster. Om det uppstår osäkerhet kring vad som omfattas av ramavtalen och hur de kan användas kan Kammarkollegiet lämna stöd i detta. Det går också att ställa frågor till leverantörerna om detta, se nedan om informationsförfrågan.

3.5 Informationsförfrågan (RFI)

En förfrågan om information eller request for information (RFI) kan ställas till leverantörerna under planeringsfasen innan avropet formellt påbörjas.

Syftet med en RFI är att undersöka svaren på principiella frågor och för att säkra att god konkurrens kan uppnås vid kommande avrop. Till exempel för att undersöka vilka av ramavtalsleverantörerna som kan leverera efterfrågade tjänster inom ramavtalet.

RFI:n kan genomföras muntligt genom möten eller skriftligt genom brevväxling. Det är dock viktigt att alla leverantörerna behandlas lika och icke diskriminerande. Vid möte kan samtliga ramavtalsleverantörer inbjudas till samma möte vad gäller den utåtrikade informationen.

De svar leverantörerna ger på en informationsförfrågan ska inte på något sätt kunna påverka utfallet i avropet.

Det rekommenderas att beställaren protokollför genomförda möten i samband med informationsförfrågan eller på annat sätt skriftligt dokumenterar process och resultat.

3.6 Används redan elektronisk underskrift

Om elektronisk underskrift redan används finns det ett antal frågor att hantera kring detta. Går det till exempel att styra om till den nya infrastrukturen för Svensk e-legitimation vid ett tillfälle för att undvika lösningar som behöver stöd för dubbla infrastrukturer?

Om elektronisk underskrift redan används rekommenderas att beställaren ta del av andra beställares erfarenhet av hur övergång till Svensk e-legitimation lämpligen görs.

3.7 Skalbart och ändringar

Att köpa tjänst ger en möjlighet att börja i liten skala eftersom startkostnaden ofta är relativt låg jämfört med att själva bygga tjänster. En variant kan vara att börja med tjänsten i en begränsad omfattning för att med tiden öka användningen.

Det ska också gå att minska användning över tid om det finns anledning till det.

Noteras ska att det i ramavtalet också finns möjlighet att ändra tjänst över tiden. Detta givet att det håller sig inom ramen för det avrop som är gjort. Till exempel är det möjligt att avsluta en befintlig tjänst och ersätta den med en tjänst i ramavtalet som har motsvarande funktionalitet. Det finns också kravställt en process i ramavtalet för ändringshantering.

3.8 Vad ska hända när avtalet går ut

Även om det i denna planeringsfas känns avlägset är det viktigt att också planera för vad som ska hända när leveransavtalet går ut. Ska tjänst kunna överföras till ny leverantör och hur ska det då gå till?

Det är också viktigt att planera för de aktiviteter som beställaren själv behöver vidta inför avtalsslut så att det görs i tillräckligt god tid och på rätt sätt. Om tjänsten ska kunna överföras till ny leverantör ska det normalt ske med så lite störningar för användarna av tjänsten som möjligt.

I bilaga Allmänna villkor i ramavtalen finns vissa krav när det gäller avslut av tjänst. Dessa krav ska täcka de vanligaste situationerna vid avslut av tjänst.

3.9 Volymer

Hur kommer användningen av tjänsten att se ut och vilka volymer förväntas i underskriftstjänsten. Detta är uppgifter som behöver beskrivas i avropet för att leverantören ska kunna erbjuda rätt tjänst.

Därför är det viktigt att försöka kartlägga och uppskatta vilka volymer och eventuella volymtoppar som kommer att finnas i tjänsten.

Samtidigt bör det av avropet framgå att angivna volymer är uppskattningar och att inga volymer garanteras. Om inte detta görs kan det uppstå problem under avtalstiden om parterna har olika förväntningar på tjänsten och dess omfattning.

3.10 Tidplan

En tydlig och realistisk tidplan är alltid ett bra underlag för såväl planeringen som när avropsförfrågan och leveransavtal ska tas fram. Tänk därför igenom när tjänsten ska vara på plats och i produktionsläge.

Planera också för inledande testverksamhet. En del av den tjänst som Leverantören tillhandahålla ska vara en testvariant av underskriftstjänsten. Innan underskriftstjänsten går i produktion bör den också testas i en federationslik miljö. I den offentliga federationen för Svensk e-legitimation finns möjlighet att ansluta tjänsten till en så kallad testfederation.

Ta fram en tänkt tidplan för hela införandet.

3.11 Tjänstenivåer

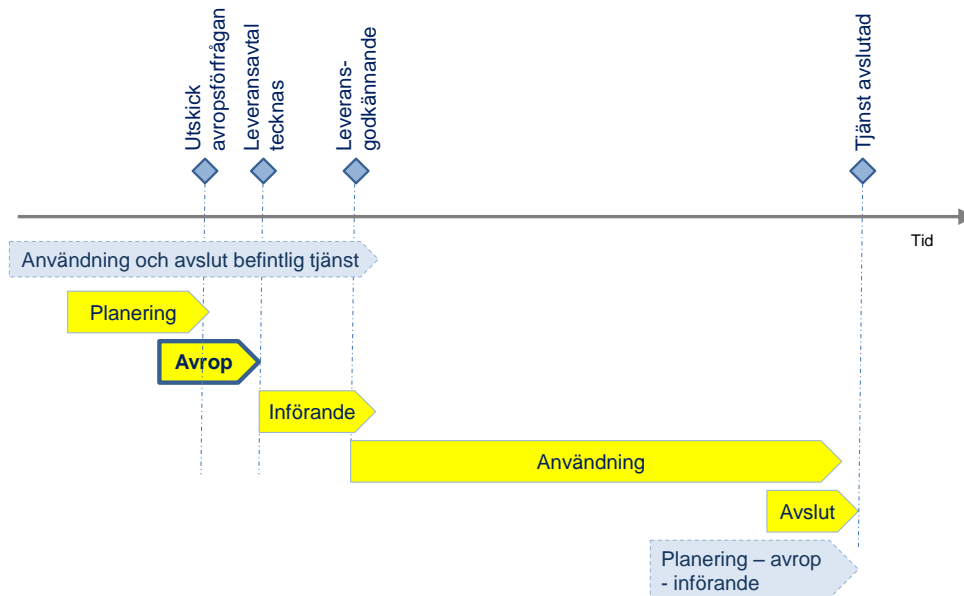
I bilaga i ramavtalen och i specifikation för underskriftstjänsten i bilaga Icke funktionella krav finns angivet grundläggande krav på tjänstenivåer. Beställaren bör ta del av dessa och avgöra om de motsvarar de krav som finns på tjänsten.

De tjänstenivåer som framgår av specifikationen för underskriftstjänsten ska gälla för tjänsten om inte annat anges avropet.

De tjänstenivåer som framgår av ramavtalets bilaga Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA) omfattar två olika nivåer av tjänstenivåer med möjligheter för beställaren att ange andra nivåer.

Beställaren ska när det gäller ramavtalets tjänstenivåer i leveransavtalet ange valda tjänstenivåer, till exempel att normal nivå eller utökad nivå ska gälla för tjänsterna.

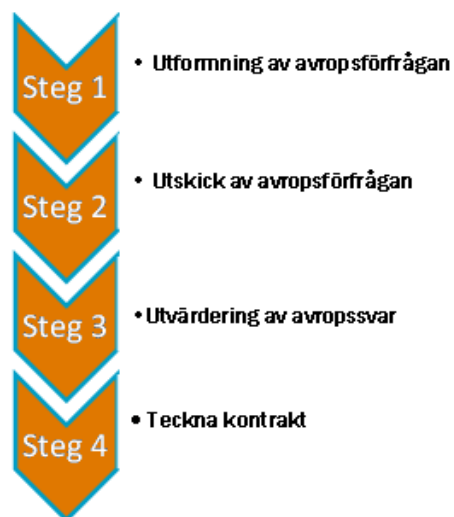
4 Avrop



Figur 3 Avropsfasen

4.1 Stegen under avropsfasen

Bilden nedan illustrerar de olika stegen under avropsfasen med förnyad konkurrensutsättning.



Figur 4 De olika stegen under avropsfasen

4.2 Utformning av avropsförfrågan

I det följande anges ett antal delar som bör framgå av avropsförfrågan. Se också mall avropsförfrågan och exempel på leveransavtal för disposition och ytterligare exempel på vad som bör ingå i respektive handling.

4.2.1 PRISER OCH PRISMODELL

Hur leverantören ska ange pris i avropssvaret ska anges i förfrågan. Se ramavtalet för vilka varianter som kan tillämpas. Fastpris ska kunna användas om så önskas.

4.2.2 TIDSRIST VID AVROP

I avropsförfrågan ska framgå när avropssvar senast ska ha inkommit. Tiden för att lämna avropssvar ska vara skälig och ska fastställas med hänsyn till avropets komplexitet och art samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. Vid komplexa avrop som omfattar olika typer av tjänster som ska stödja underskriftsfunktionen kan en längre tidsperiod krävas jämfört med avrop av den grundläggande underskriftstjänsten som den specificeras av E-legitimationsnämnden.

Se till att avropssvarens giltighetstid är tillräckligt lång för utvärdering av avropssvaren så att det inte uppstår tidsnöd vid värdering av avropssvaren. Se gärna till att även ha en buffert för eventuell överprövning av tilldelningsbeslutet.

4.2.3 UNDERLAG FÖR VOLYMER

Volymer i tjänsten som har tagits fram i planering anges så att leverantören kan erbjuda rätt tjänst.

4.2.4 KRAV PÅ TJÄNSTENIVÅER

Krav på tjänstenivåer ska anges i avropet. Se avsnitt om tjänstenivåer under planering.

4.2.5 KRAVSTÄLLNING GENERELLT

De krav som kan tillämpas i avropsförfrågan är de krav som användes i ramavtalsupphandlingen. Det är också möjligt att förtydliga och precisera krav som framgår av ramavtalsupphandlingen.

Kraven kan vara både obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskrav (bör-krav), beroende på beställarens behov.

De krav som anges måste vara relevanta och proportionerliga för det som avropet avser. Kraven får inte heller diskriminera någon leverantör.

Vid avrop av mer omfattande tjänster bör, förutom ett pris för själva uppdraget, ett timpris för eventuell option för tillkommande arbeten begäras in. Optionens omfattning bör anges.

4.2.6 KRITERIER FÖR VAL AV LEVERANTÖR

De kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av leveransavtalet ska anges i avropsförfrågan.

Beställaren ska vara tydlig i avseende hur avropssvar kommer att bedömas och värderas. Ange tydligt vad som krävs för en viss bedömning.

Beställaren kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Om beställaren endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium är det möjligt.

4.2.7 VILLKOR

Leveransavtal med bilagor bör bifogas avropsförfrågan.

I leveransavtalet ska ramavtalsbilagorna Allmänna villkor gälla mellan beställaren och leverantören. De allmänna villkoren får inte ersättas av andra villkor, däremot kan de förtydligas och preciseras om det är relevant för tjänsten. Sådana förtydliganden och preciseringar bör göras i separat bilaga till leveransavtalet. Det ska observeras att nya krav inte får ställas.

Därutöver måste även en specifikation, det vill säga överenskommen omfattning av leveransen samt funktionella och andra krav, upprättas och bifogas med leveransavtalet.

4.3 Utskick av avropsförfrågan

Avropsförfrågan ska ställas skriftligen till alla ramavtalsleverantörerna.

Kammarkollegiet rekommenderar att beställaren använder funktionen "Skicka avropsförfrågan till alla leverantörer" som finns för EFST ramavtalen på [webbplatsen](#).

Beställaren bör begära en bekräftelse från leverantörerna att de mottagit avropsförfrågan.

4.3.1 FRÅGOR OCH SVAR

Efter att avropsförfrågan sänts ut ska leverantörerna ha möjlighet att ställa frågor på underlaget. Svar på frågor ska tillhandahållas inom skälig tid och senast så lång tid innan sista dag för avropssvar att leverantörerna har rimlig tid att beakta de nya uppgifterna. Detsamma gäller eventuella rättelser i avropsförfrågan. Datum för när frågor senast får inkomma och när de senast kommer att besvaras bör anges i avropsförfrågan.

De svar och förtydliganden som beställaren lämnar är att betraktas som en del av avropsförfrågan.

4.4 Utvärdering av avropssvar

4.4.1 AVROPSSVAR

En leverantör har inte rätt att lämna mer än ett avropssvar på en avropsförfrågan såvida inte beställaren särskilt har angett i avropsförfrågan att leverantörerna kan lämna in flera alternativa avropssvar.

Leverantörer som vid avropstillfället inte kan erbjuda varorna eller tjänsten ska skriftligen meddela beställaren detta. Anledningen till att avropssvar inte lämnas ska framgå av beskedet.

Leverantören har inte heller rätt att delegera att avropssvar eller teckna leveransavtal till underleverantörer.

Innehåller leverantörens avropssvar uppgifter som inte efterfrågats i avropsförfrågan, exempelvis hänvisning till leverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande, ska dessa inte accepteras av beställaren.

4.4.2 UTVÄRDERING AV AVROPSSVAR

När den angivna tidsfristen löpt ut ska inkomna avropssvar utvärderas på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan. Se punkt om kriterier för val av leverantör ovan.

Val av leverantör ska ske utifrån utvärderingsresultatet.

Leveransavtalet ska tilldelas den leverantör som har lämnat det bästa avropssvaret på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.

Ett avropssvar som kommer in för sent får inte tas upp till prövning.

4.4.3 FÖRTYDLIGANDEN AV AVROPSSVAR

Vid oklarheter i en leverantörs avropssvar skickas en skriftlig begäran om förtydligande till leverantören. Leverantörens förtydliganden ska vara skriftligt. Observera att leverantören inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.

4.4.4 PRESENTATION OCH TESTER

Beställaren kan be leverantörerna att presentera sina avropssvar muntligt vid möte. Det är viktigt att alla leverantörer behandlas lika om detta ska tillämpas. Det är också viktigt att det blir just en presentation av lämnat avropssvar. Det är inte tillåtet att föra någon typ av förhandling med leverantörerna.

Det är också möjligt under utvärderingen att genomföra tester för att verifiera att erbjudna tjänster uppfyller ställda krav. Om detta ska göras bör det anges i avropsförfrågan.

4.4.5 TILLDELNINGSBESLUT

Då utvärderingen är klar och tilldelningsbeslut är fattat ska det sändas ut till de leverantörer som lämnat avropssvar.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken leverantör som blev tilldelad leveransavtalet och en kort motivering till skälen för beslutet. Det är lämpligt att vid större avrop bifoga en utvärderingsrapport där det kortfattat beskrivs hur utvärderingen gått till.

4.4.6 FRIVILLIG AVTALSSPÄRR

Leveransavtal kan tecknas direkt efter att tilldelningsbeslut meddelats, men om beställaren vill undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av leveransavtalet kan beställaren välja att tillämpa en så kallad frivillig avtalsspärr.

Beställaren måste då invänta de lagstadgade tio dagarna innan leveransavtalet kan undertecknas med vinnande leverantör. Om meddelandet om tilldelningsbeslut inte skickas elektroniskt ska avtalsspärren istället vara lagstadgade 15 dagar.

Tiden räknas från och med dagen efter det att meddelande om tilldelningsbeslut har skickats. Ange i meddelandet när beställaren avser att teckna leveransavtal. Kammarkollegiet vill uppmärksamma beställaren på tillämpningen av den så kallade söndagsregeln som

innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.

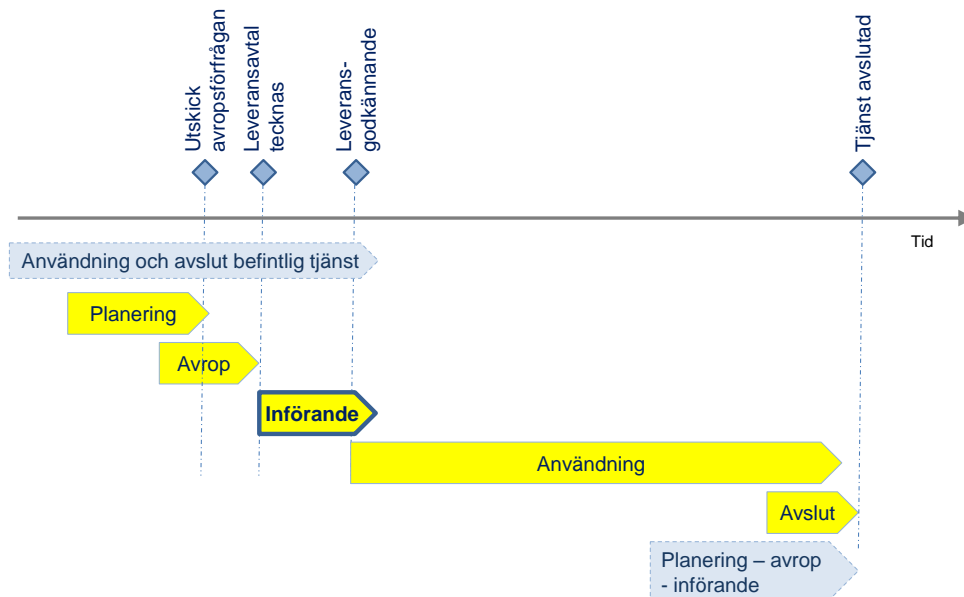
Om beställaren avser att använda avtalsspärr måste detta anges i underrättelsen om tilldelning.

4.5 Teckna leveransavtal

Leveransavtalet ska ha tecknats inom ramavtalets giltighetstid men fullgörandet kan ske även efter att ramavtalet har upphört.

I EFST ramavtalen finns en mall för leveransavtal. Som bilaga till denna vägledning finns ett exempel av leveransavtalet tillämpat på underskriftstjänsten.

5 Införande



Figur 5 Införandefasen

Efter avtalstecknande ska tjänsterna införas enligt vad som överenskommits i leveransavtalet.

Det ska finnas en tidplan för hela införandet som parterna har kommit överens om.

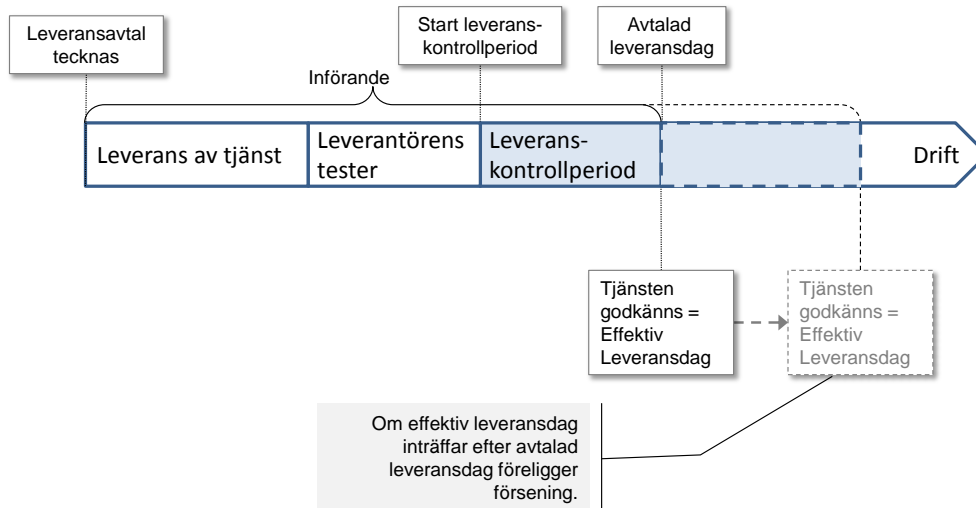
Införandet avslutas med en leveranskontrollperiod där beställaren ska kontrollera av att tjänsterna uppfyller den så kallade avtalade specifikationen. Se ramavtalsbilaga Allmänna villkor tjänster avsnitt sex. Hur denna leveranskontroll ska gå till bestämmer beställaren själv, men beställaren måste planera för detta.

Innan leveranskontrollperioden kan starta ska leverantören säkerställa att tjänsterna uppfyller avtalad specifikation samt tillhandahålla ett skriftligt testprotokoll som verifierar detta.

Den enklaste formen av leveranskontroll kan vara att gå igenom leverantörens testprotokoll och godkänna leveransen om testprotokollet är till füllest.

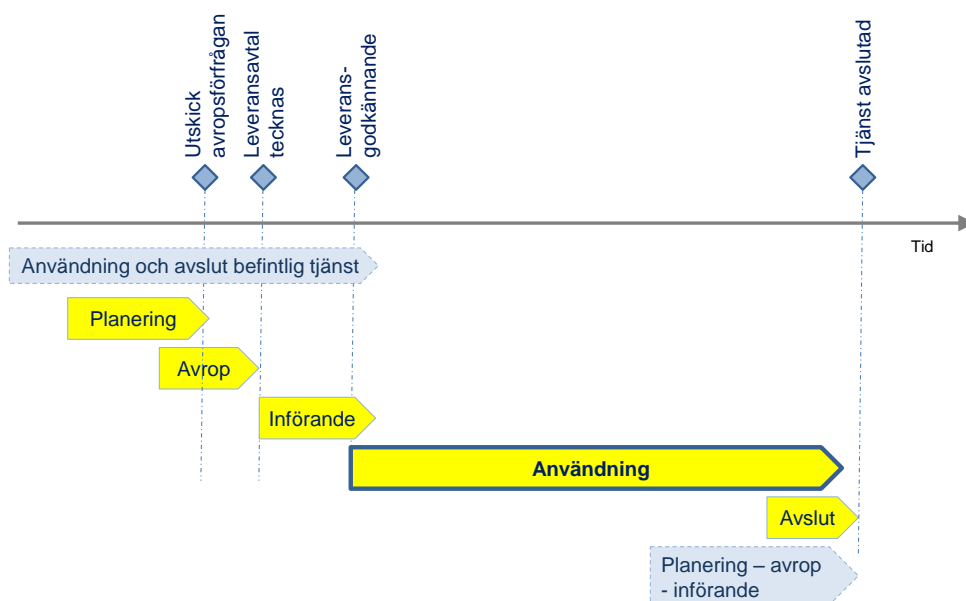
När det gäller underskriftstjänsten bör beställaren vara särskilt observant på att eventuella speciella krav på prestanda i tjänsten är säkerställda. Underskriftstjänsten bör också ha testats i en federationslik miljö med den e-tjänst som ska använda underskriftstjänsten och de aktörer som krävs i en federation.

Den dag tjänsten godkänns är den effektiva leveransdagen. Om den effektiva leveransdagen inträffar efter den avtalade leveransdagen föreligger en försening.



Figur 6 Leveranskontroll period, avtalad och effektiv leveransdag

6 Användning



Figur 7 Användning av tjänst

Under användningen av tjänsterna bör leveransen av tjänsterna kontinuerligt följas upp.

Delar som bör följas upp är användning, priser, uppfyllelse av tjänstenivåer och övriga villkor som parterna kommit överens om och som framgår av leveransavtalet.

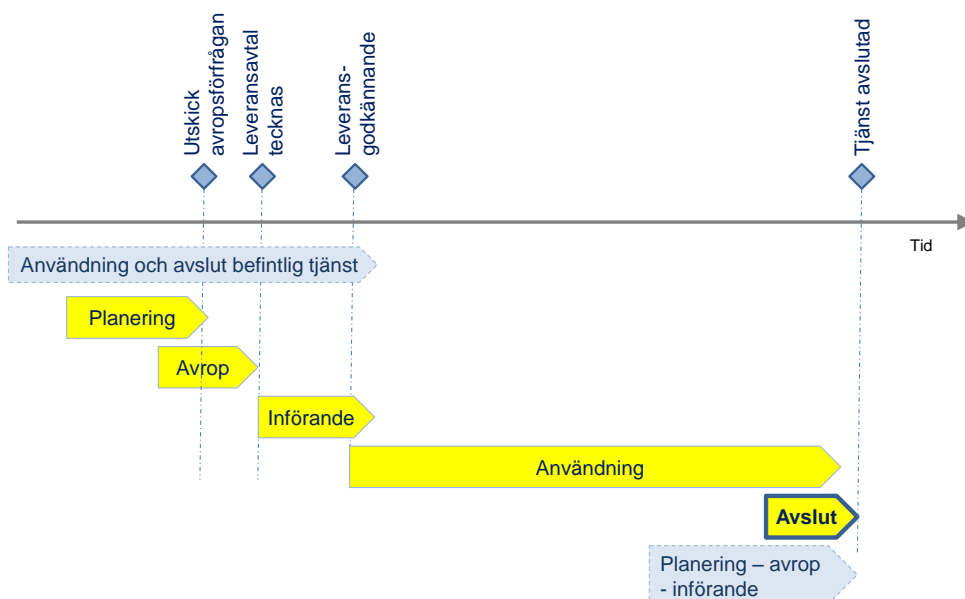
Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att bokföra alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för leverantören vid ett tvisteförfarande.

Ramavtalet omfattar krav på kontinuerliga möten mellan beställaren och leverantören. Hur tjänsterna uppfyller överenskomna tjänstenivåer ska rapporteras av leverantören.

Hur ändring av tjänsterna ska hanteras framgår också av ramavtalet. Beställaren ska ha möjlighet att medverka i processen för hantering av ändringar för att kunna påverka planeringen och godkännande av ändringar som i väsentlig grad påverkar eller kan komma att påverka kundens verksamhet. Det kan till exempel vara när ändringar ska införas i produktionsmiljön.

Hantering av incidenter är också en viktig del i den löpande förvaltningen. Hur hantering av incidenter ska gå till finns beskrivet i ramavtalet. Speciella krav finns när det gäller hantering av säkerhetsincidenter och incidenter som har stor påverkan på kundens verksamhet.

7 Avslut



Figur 8 Avslut av tjänst

I god tid innan leveransavtalet löper ut ska det planeras för avslut av befintlig tjänst. Om tjänsten ska överföras till ny part, till exempel vid tecknande av nytt leveransavtal eller kontrakt, kommer avslut av tjänst att bli beroende till hur införande av tjänst i det nya leveransavtalet ska gå till.

Ansvaret för införande av tjänst i det nya leveransavtalet ligger på leverantören i det nya leveransavtalet. Överföring av befintlig tjänst blir då en del av införandet av tjänst i det nya leveransavtalet. Det är här lämpligt att lägga ansvaret för planering och koordinering på leverantören i det nya leveransavtalet.

Den befintliga leverantören ska då ansvara för att upprätthålla befintlig tjänst så länge det är nödvändigt och bistå i överföring av tjänst till leverantören i det nya leveransavtalet. Vad befintlig leverantör ska bistå med i överföring framgår bland annat av ramavtalsbilaga Allmänna villkor tjänst avsnitt sju.

Notera speciellt att det ska överenskommas med befintlig leverantör om hur överföring ska gå till i god tid innan leveransavtalet upphör.

När överföringen till leverantören i det nya leveransavtalet är genomförd kan den befintliga tjänsten avslutas. Bland annat är det då viktigt att säkerställa att all den information som beställaren äger har hanterats korrekt.

8 Länkar och kontaktuppgifter

Länkar

Kammarkollegiets ramavtal: www.avropa.se

Ramavtal EFST:

www.avropa.se/ramavtal/ramavtalsomraden/it-och-telekom/IT-tjanster/E-forvaltningsstodjande-tjanster-2010/

E-legitimationsnämnden: www.elegnamnden.se

Specifikation för underskriftstjänsten:

www.elegnamnden.se/svenskelegitimation/upphandlingavunderskriftstjanst.4.133ff59513d6f9ee2eb2a3d.html

Kontaktuppgifter

Frågor om ramavtalsområdet E-förvaltningsstödjande tjänster och synpunkter på vägledningen

Jan Lundh, Kammarkollegiet

E-post: jan.lundh@kammarkollegiet.se

Frågor om underskriftstjänsten

E-legitimationsnämnden

E-post: kansliet@elegnamnden.se

Frågor om Kammarkollegiets ramavtal

Ramavtalsservice

Telefon: 08-700 07 70

E-post: ramavtalsservice@kammarkollegiet.se