



# Vägledning för avrop från IT Drift



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

1 Om vägledningen .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
1.3 Stöddokument för avrop .....	4
2 Ramavtalsområde.....	5
2.1 Allmän information .....	5
2.2 Begrepp och Definitioner .....	7
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	7
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	10
2.5 Avropsordning.....	10
2.6 Miljökrav och sociala krav.....	11
2.7 Priser .....	12
3 Om avropet.....	12
3.1 Definiera behov .....	12
3.2 Kravställning.....	13
3.3 Tilldelningsgrund .....	13
3.4 Leveransavtal/Kontraktsvillkor .....	13
3.5 Leveransavtals giltighetstid .....	13
3.6 Avropsförfrågan .....	13
3.7 Utskick av avropsförfrågan .....	13



3.8 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	14
3.9 Leveransavtalsskrivning (Kontrakt).....	14
<b>4 Praktiska råd .....</b>	<b>16</b>
4.1 Beslut och förberedelser.....	16
4.2 Uppdragets genomförande .....	20
4.3 Samverkan .....	21
4.4 Servicenivåer (SLA) och viten .....	22
<b>5 Referenser .....</b>	<b>22</b>
<b>6 Bilagor .....</b>	<b>23</b>

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2017-11-20	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande IT Drift. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig.

SIC har upphandlat IT Drift för mindre, mellanstora och större myndigheter. Ramavtalsområde IT Drift Mindre (avsedd för myndigheter med upp till 99 anställda) överprövades och domen i förvaltningsrätten innebar att upphandlingen inte fick avslutas. Denna vägledning omfattar därför ramavtalsområdena Mellan och Större.

För mer information om hur indelningen mellan ramavtalsområdena är gjord och hur val av ramavtalsområde kan göras vid avrop, se 2.3.1.

## 1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senast publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [www.avropa.se](http://www.avropa.se)) eller till [ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se).

## 1.3 Stöddokument för avrop

På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finns:

- ramavtalen
- denna Vägledning, inklusive bilagor
- bilaga Leveransavtalssida IT Drift
- bilaga Personuppgiftsbiträdesavtal.
- utkast till SUA-avtal nivå 1-3 (Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal).
- länkar till Tjänstebeskrivningar från ramavtalsleverantörerna (publicering planerad till januari 2018)

För ytterligare information och vägledning gällande Säkerhetsskyddad Upphandling med Säkerhetsskyddsavtal (SUA), se Säkerhetspolisens webbplats, [www.sakerhetspolisen.se](http://www.sakerhetspolisen.se).

För ytterligare information och vägledning gällande Personuppgiftslagen (PuL) och personuppgiftsbiträdesavtal, se Datainspektionens webbplats, [www.datainspektionen.se](http://www.datainspektionen.se)

## 2 Ramavtalsområde

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för IT Drift kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Kommuner och landsting, kommunal- och landstingsägda bolag som lämnat bekräftelse har också rätt att avropa från ramavtalen. Avropsberättigade organisationer finns angivna på ramavtalssidan [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom IT Drift framgår nedan.

##### IT Drift Mellan

Ramavtalsleverantör	Org.nr.
Atea Sverige AB	556448-0282
Axians AB	556590-7069
Proact Managed Cloud Services AB	556300-7664
Cygate Sverige AB	556549-8952
DGC Access AB	556575-3042
EVRY Sweden AB	556237-3877
Excanto AB	556569-1382
INVID Mitt AB	556770-7244
IT-mästaren Mitt AB	556581-8399
Tieto Sweden AB	556052-7466



## IT Drift Större

Ramavtalsleverantör	Org.nr.
Atea Sverige AB	556448-0282
Axians AB	556590-7069
CGI Sverige AB	556337-2191
DGC Access AB	556575-3042
EVRY AB	556586-9996
Fujitsu Sweden AB	556147-5897
Tieto Sweden AB	556052-7644
Zetup AB	556271-9129

### 2.1.3 Ramavtalsleverantörer, Underleverantörer och Tredjepartsleverantörer

Med Ramavtalsleverantör avses leverantör som tecknat ramavtal med Statens inköpscentral.

Ramavtalsleverantören kan producera avtalad Tjänst i egen regi, med hjälp av Underleverantör eller Tredjepartsleverantör eller i kombination.

Med Underleverantör avses en leverantör som bistår Ramavtalsleverantören vid tillhandahållandet av avtalad Tjänst, och som inte är Tredjepartsleverantör.

Om Ramavtalsleverantören använder underleverantör för att fullgöra hela eller delar av de åtaganden som följer av ramavtalet svarar ramavtalsleverantören fullt ut för varje underleverantörs arbete såsom för sitt eget. Ramavtalsleverantörer kan lägga till, ersätta eller ta bort underleverantörer på sitt ramavtal.

De underleverantörer som Ramavtalsleverantören använder för tillhandahållande av avtalad Tjänst ska vara godkända av Statens inköpscentral. Dessa framgår av [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

Leverantör som inte är Underleverantör och som biträder Leverantören vid fullgörandet av Leveransavtalet är att betrakta som Tredjepartsleverantör, dock endast under förutsättning att (i) denne särskilt anges som Tredjepartsleverantör i bilaga Specifikation och att (ii) dennes avtalsvillkor bifogas i bilaga Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor. För mer information se avsnitt 3.9.1 Leveransavtalsdokument i denna vägledning.

Tredjepartsleverantör:

- Behöver inte vara godkänd av Statens inköpscentral
- En tjänst som produceras av en Tredjepartsleverantör är en Tredjepartstjänst.



- Har i Leveransavtalet angetts en Tredjepartsleverantör för viss tjänst och införts en till denne knuten bilaga benämnd bilaga Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor, ska sistnämnda avtalsvillkor tillämpas före avtalsvillkoren i bilaga Allmänna Villkor IT Drift.
- Tredjepartstjänster måste kombineras med minst en bastjänst som produceras av Ramavtalsleverantören eller dess Underleverantör.

#### 2.1.4 Nätverk för användare

SIC har etablerat ett nätverk för erfarenhetsutbyte mellan de myndigheter som är i begrepp att genomföra, håller på att genomföra eller har genomfört avrop. Alla myndigheter är välkomna att delta. E-posta intresseanmälan till ramavtalsansvarig, se [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## 2.2 Begrepp och Definitioner

I ramavtalsupphandlingens Bilaga Begrepp IT Drift definieras de specifika begrepp som tillämpas för dessa ramavtal, se även kap. 3.9.1.

Ett centralt begrepp i dessa ramavtal är ”tjänst”. Samtliga leveranser över ramavtalen sker med tjänster som leverantören tillhandahåller. Begreppet tjänst definieras som "de leveranser som utförs för att uppfylla ställda krav eller avtalad specifikation, enligt en fördefinierad leveransprocess". Den breda definitionen innebär att tjänster kan inkludera såväl bemanning som funktionella åtaganden, exempelvis utskrift som funktion. Leverans av funktioner betraktas som en speciell typ av tjänst, som kännetecknas av att leverantören tar en hög grad av ansvar. Leverantörens tjänsteleveranser stötts av tillgångar (till exempel servrar och stödsystem), samt personal och processer.

## 2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Följande grundtankar är viktiga för ramavtalens inriktning:

- Myndigheterna ska kunna uppnå enkelhet och ekonomisk förutsägbarhet genom att anskaffa all infrastruktur/utrustning till en månadskostnad.
- IT köps som tjänst, vilket innebär att myndigheten inte äger någon utrustning som används för att producera tjänsterna.
- Myndigheten kan överföra ägandet av utrustning eller licenser till ramavtalsleverantören under leveransavtalets löptid
- Myndigheten kan dock inte köpa utrustning eller licenser för eget ägande via dessa ramavtal.

I förhållande till de gamla ramavtalen finns en breddning av området IT Drift, främst:

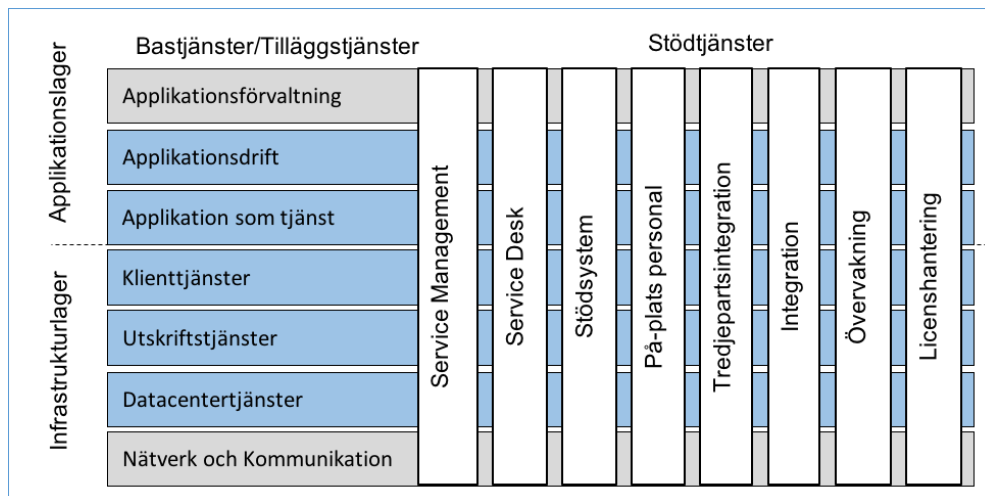
- Molntjänster (som komplement till traditionella drifttjänster)
- Förvaltning av applikationer

- Ett nätverks- och kommunikationsområde som omfattar telefoni
- Möjlighet att förhandla vid avrop (se avsnitt 2.5.2)
- Myndigheten väljer längd på leveransavtalet (se avsnitt 3.5)
- Nytt leveransavtal med allmänna villkor
- Möjligheten för leverantörerna att använda tjänster från tredjepartsleverantör i kombination med andra drifttjänster
- Mer fokus på säkerhetsområdet, med bland annat stöd för fysisk säkerhet och för personuppgiftslagen (PuL) inklusive personuppgiftsbiträdesavtal

Tjänsterna delas in i tjänsteområdena **bastjänster**, **tilläggstjänster** och **stödtjänster**. Bastjänsterna och tilläggstjänsterna presenteras enligt en flerskiktmodell, där tjänster på en högre nivå (**applikationslager**) vanligen beror av tjänster på lägre nivå (**infrastrukturlager**). Stödtjänsterna kännetecknas av att de utgör ett stöd för bas- och tilläggstjänsterna.

Tilläggs- och stödtjänster går inte att avropa annat än i kombination med minst en Bastjänst.

Tjänsteområden som innehåller bastjänster är markerat med blått i bilden, tilläggstjänster med grått, och stödtjänster med vitt.



En utförligare beskrivning finns i bilaga 1 ”Tjänsteområden IT Drift”.

Ramavtalen medger både ”traditionell<sup>1</sup>” serverdrift som produceras av ramavtalsleverantören (eller av underleverantör) och tredjepartstjänster som produceras av tredjepartsleverantören. Tredjepartstjänster innebär att andra avtalsvillkor än ramavtalets blir tillämplbara för dessa tredjepartstjänster, se avsnitt 3.9.

<sup>1</sup> Med ”traditionell” avses tjänster producerade i leverantörens datacenter.





Ramavtalen omfattar faserna **införandet**, **drift** och **avveckling**. De tjänsteområden som preciserats ovan avser driftfasen. Införandet omfattar konsulttjänster med huvudsyfte att förbereda inför driftfasen. Vanligen genomförs införandet som ett projekt som drivs av ramavtalsleverantören i samarbete med myndigheten. Branschbegreppen ”transition” och ”transformation” ingår i begreppet införandet. Införandet kan också betyda att parterna under driftfasen genomför avtalade förändringar, t ex genom att byta teknisk miljö. I avvecklingsfasen genomförs åtgärder för att avveckla anbudsgivares åtagande och för att stödja en annan leverantörs eller myndighetens övertagande. Avvecklingsfasen löper ofta parallellt med driftfasen, där den som övertar ansvaret vanligen leder arbetet.

Leverantörsspecifika tjänstebeskrivningar för bas-, tilläggs- och stödtjänster finns tillgänglig via direktlänk till ramavtalsleverantörens publika webbplats, under respektive leverantörs avtalssida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). Dessa tjänstebeskrivningar ska ses som stöd för myndigheten vid avrop.

### 2.3.1 Ramavtalsområden

Denna vägledning beskriver två ramavtal som båda omfattar IT Drift. Det som skiljer ramavtalen åt är att de är uppdelade efter storleken på den avropande myndigheten, se [www.avropa.se](http://www.avropa.se):

- IT Drift Mellan (100-400 anställda), diarienummer 96-40-2015
- IT Drift Större (fler än 400 anställda), diarienummer 96-40-2015

Grundregeln är att myndigheterna ska välja att avropa mot ramavtalsområdena utgående från antal berörda personer för tjänsterna. Myndigheterna kan dock göra avsteg från grundregeln, t.ex. om behovet eller tjänsternas komplexitet motiverar detta.

### 2.3.2 Avgränsningar

Anbudsgivare förutsätts förfoga över resurser som är nödvändiga för att leverera tjänsterna, t.ex. personal, stödsystem, datahallar och annan infrastruktur.

- Myndigheten kan inte köpa utrustning via dessa ramavtal för IT Drift. Dock kan leverantören införskaffa utrustning som ingår i tjänsteleveransen. Denna utrustning kan vid avvecklingen säljas till myndigheten.
- Myndigheten kan inte heller köpa applikationer (licenser) via dessa ramavtal för IT Drift.
- Myndigheter kan inte avropa resurskonsulttjänster för systemutveckling på dessa ramavtal för IT Drift.

### 2.3.3 Relation till andra ramavtal

Ramavtalen inom IT Drift omfattar bl.a. produkter och tjänster som även finns i nedanstående närliggande ramavtal:

- Programvaror och tjänster



- Grundläggande IT
- Informationsförsörjning
- Kontorsstöd
- Teknisk utrustning
  - Användarnära IT-produkter
  - Datacenter
  - Skrivare - tjänst och produkt
- Telefoni och datakommunikation
  - Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster
  - Kommunikation som tjänst
  - Mobiltelefoner
  - Telefoniprodukter.

Ramavtalen inom IT Drift är inte avsedda för myndigheter som föredrar att på egen hand utforma och köpa produkter för olika delar av infrastrukturen (klienter, nätverklösning, kommunikationslösning, serverlösning etc.), som myndigheten äger själv.

## 2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2017-11-14 till och med 2020-11-13 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 48 månader, det vill säga maximalt till och med 2024-11-13.

## 2.5 Avropsordning

### 2.5.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer inom aktuellt ramavtal för IT Drift; Mellan eller Större.

Det är respektive myndighet som avgör leveransavtalets längd och vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningarna vid avropet. Ett leveransavtal får ej tecknas efter ramavtalets giltighetsperiod.

Om en myndighet bedömer att ett uppdrag ska vara säkerhetsskyddat behöver myndigheten hantera detta enligt SUA, se även avsnitt 4.1.6 i denna vägledning.

Om leverantörens tillhandahållande av tjänsten innebär behandling av personuppgifter för myndighetens räkning ska personuppgiftsbiträdesavtal tecknas i enlighet med PuL och i förekommande fall i enlighet med GDPR, se även avsnitt 4.1.7 och 4.1.8 i denna vägledning.

För avropsförfrågan gäller följande:

1. Avropsförfrågan ska ställas till samtliga ramavtalsleverantörer. Vid behov får myndigheten i avropsförfrågan precisera ramavtalsvillkoren och komplettera med andra villkor.
2. Myndigheten ska ange de kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av leveransavtalet. Dessa kriterier skall omfattas av de kriterier som har angivits i upphandlingens förfrågningsunderlag. Myndigheten avgör vilka av dessa kriterier som är relevanta för det specifika avropstillfället.
3. Myndigheten ska ange en skälig tidsfrist för att lämna avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till ramavtalsföremålets komplexitet samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. I dessa ramavtal kan den nödvändiga tiden för att förbereda och lämna avropssvar variera från enstaka veckor till flera månader (se även kapitel 4.1.5).
4. Avropssvaren ska vara skriftliga och myndigheten får ta del av innehållet i dem först när den angivna svarstiden har löpt ut.
5. Leveransavtalet ska tilldelas den ramavtalsleverantör som lämnat det för myndigheten bästa avropssvaret på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.
6. Myndigheten ska snarast möjligt skriftligen meddela de ramavtalsleverantörer som deltagit i den förnyade konkurrensutsättningen om beslut om tilldelning av leveransavtalet och redovisa skälen för beslutet.

## 2.5.2 Förhandlat förfarande

Avrop kan genomföras genom ett förhandlat förfarande om förutsättningarna i LOU är uppfyllda. På Upphandlingsmyndighetens webbplats finns mer information om förhandlat förfarande, [www.upphandlingsmyndigheten.se](http://www.upphandlingsmyndigheten.se).

## 2.6 Miljökrav och sociala krav

### 2.6.1 Miljökrav

Ramavtalsleverantören ska vid tillhandahållande av varor/tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och slöseri av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper etc. Detta gäller även för ramavtalsleverantörens underleverantörer och tredjepartsleverantörer.

### 2.6.2 Sociala krav

Ramavtalsleverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter.

Ramavtalsleverantören svarar för att lagstadgade skyldigheter vad gäller anställnings- och arbetsmiljövillkor tillämpas för berörd personal, samt motverka arbetsrättsliga och skattemässiga oegentligheter.

Ramavtalsleverantören ska därmed bl.a. försäkra sig om att ingen så kallad svart arbetskraft anlitas för utförande av uppdraget samt förbinder sig att ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.

### 2.6.3 Antidiskriminering

Ramavtalsleverantören förbinder sig att vid utförande av tjänsten i enlighet med leveransavtalet i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567).

## 2.7 Priser

Priser och prismodeller fastställs vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning.

# 3 Om avropet

Under denna punkt beskrivs det som är specifikt vid avrop inom detta ramavtalsområde.

## 3.1 Definiera behov

För att maximera konkurrensen rekommenderar SIC att myndigheten genomför en så kallad RFI (Request For Information) innan avropsprocessen inleds. Syftet med en RFI är att undersöka svaren på principiella frågor och att säkra att en god konkurrens uppnås vid kommande avrop. Exempelvis kan RFI-förfarandet användas för att undersöka om ramavtalsleverantörerna kan leverera efterfrågade tjänster inom aktuellt ramavtal och för att ta reda på vilket ramavtalsområde som det är lämpligt att avropa inom.

SIC rekommenderar att myndigheten genomför RFI med samtliga ramavtalsleverantörer inom aktuellt område för att följa principen om likabehandling. RFI är speciellt viktigt inom dessa ramavtal eftersom stora delar av specifikationen, tjänster eller priser, måste specificeras vid avropet. RFI är ett steg som utförs innan avropet formellt sett påbörjas.

### 3.2 Kravställning

Det är respektive myndighet som avgör vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningar och behov vid avropet. Myndigheten kan ställa omfattande funktionella och tekniska krav vid avropet. Se bilaga 2 Kravkatalog.

Tjänsterna i dessa Ramavtal är indelade i tjänsteområdena **bastjänster**, **tilläggstjänster** och **stödtjänster** som beskrivs utförligare i bilaga 1 Tjänsteområden IT Drift.

### 3.3 Tilldelningsgrund

För dessa ramavtal ska alla avrop utföras i en förnyad konkurrensutsättning där kontrakt (leveransavtal) tecknas med den Ramavtalsleverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen, se mer LOU 2007:1091, 12 kap. 1§.

### 3.4 Leveransavtal/Kontraktsvillkor

Handlingarna i Leveransavtalet kompletterar varandra. Om handlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i den ordning som anges i Leveransavtalet (bilaga Leveransavtalssida).

### 3.5 Leveransavtals giltighetstid

Det är respektive myndighet som avgör leveransavtalets längd och vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningarna vid avropet.

### 3.6 Avropsförfrågan

Myndigheterna svarar för avrop och de underlag som används (avropsunderlag) i samband med avrop. Avrop ska alltid genomföras med förnyad konkurrensutsättning. Avrop kan genomföras genom ett förhandlat förfarande om förutsättningarna i LOU är uppfyllda.

Avropsförfrågan ska skickas till samtliga ramavtalsleverantörer.

### 3.7 Utskick av avropsförfrågan

På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finns en funktionsbrevlåda med e-postadresser till samtliga ramavtalsleverantörer som myndigheten kan använda.

## 3.8 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Efter utvärdering av anbuderna fattas tilldelningsbeslut som innehåller beslut om tilldelning samt skälen för beslutet.

Eventuell tillämpning av frivillig avtalsspärr ska anges.

Säkerställ att beslutet innefattar skrivning om att civilrättsligt bindande avtal först uppstår då leveransavtal undertecknats av båda parter.

## 3.9 Leveransavtalsskrivning (Kontrakt)

Efter att tilldelningsbeslutet meddelats och en eventuell s.k. frivillig avtalsspärr iakttagits är det dags för leveransavtalsskrivning (kontrakt).

Ett skriftligt leveransavtal ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensättning. Leveransavtal upprättas mellan avropsberättigad och tilldelad ramavtalsleverantör avseende de tjänster som ska tillhandahållas.

Kontraktsskrivningen innebär att ett civilrättsligt bindande avtal uppstår.

Det är viktigt att det i kontraktet framgår vilka som är tredjepartsleverantörer samt vilka tredjepartstjänster som levereras av dessa tredjepartsleverantörer, detta eftersom tredjepartsleverantörens avtalsvillkor kan bli tillämpliga för tredjepartstjänsterna istället för ramavtalets avtalsvillkor. Se mer information i ramavtalets bilaga Leveransavtalssida IT Drift avsnitt 4 (särskilt 4.2 och 4.3).

### 3.9.1 Leveransavtalsdokument

På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finns bilaga Leveransavtalssida IT Drift som avropande organisation kan använda. Det går även bra att använda ett eget Leveransavtal. Notera dock prioriteringsordningen för handlingarna nedan.

Handlingarna i Leveransavtalet kompletterar varandra. Om handlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i den ordning som anges i Leveransavtalet (bilaga Leveransavtalssida IT Drift).

I Ramavtalets bilaga Leveransavtalssida IT Drift redovisas ett antal olika dokument som kan bifogas Leveransavtalet:



- Bilaga 1* **Specifikation** (*Leverantörens, Tredjepartsleverantörens, och Kunds åtagande, såsom kravspecifikation, tjänstekatalog, Kunds/Leverantörs resurser, kontinuitetsplanering m.m.*)
- Bilaga 2* **Införandet** (*Uppgifter med relevans för Införandet, t.ex. transitionsplan, transformationsplan och konsultavtal*)
- Bilaga 3* **Servicenivåavtal**
- Bilaga 4\** **Vites- och incitamentsmodell (KVM2016 eller annan)**
- Bilaga 5* **Samverkan**
- Bilaga 6* **Förändringshantering**
- Bilaga 7* **Säkerhet och Sekretess**
- Bilaga 8\** **Personuppgiftsbiträdesavtal**
- Bilaga 9* **Benchmarking**
- Bilaga 10* **Avveckling**
- Bilaga 11* **Prisspecifikation och betalningsvillkor**
- Bilaga 12\** **ALLMÄNNA VILLKOR IT DRIFT**
- Bilaga 13\** **Begrepp IT DRIFT**
- Bilaga 14* **Tredjepartsleverantörs personuppgiftsbiträdesavtal**
- Bilaga 15* **Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor**
- Bilaga 16* **Säkerhetsskyddsavtal avses tecknas**
- Bilaga 17* **Affärsetiska principer**

Obligatoriska bilagor

\* Dessa dokumentbilagor ingår i ramavtalet.

# 4 Praktiska råd

## 4.1 Beslut och förberedelser

### 4.1.1 Rätt kompetens

IT-outsourcing är ett omfattande och komplicerat område som kräver rätt kompetens för att lyckas. Outsourcingen berör inte bara det befintliga IT-stödet utan även de verksamheter som IT stödjer. Det krävs ett flertal kompetenser utöver de rent tekniska vid förberedelserna av ett outsourcingprojekt, exempelvis:

- Projektledning (ledning av upphandlings- och införandeprojektet)
- Inköp/upphandling (avropsprocessen, affärsmässighet, LOU).
- Juridik (avtal, LOU)
- Ekonomi (affärsmässighet, ekonomiska kalkyler).
- Personal (LAS/MBL)
- Kommunikation/Information
- Branschkunskap (kunnande och sakkunskap om tjänster)
- Informationssäkerhet (risk-och sårbarhetsanalys), PuL och GDPR.

Tveka inte heller att kontakta SIC:s ramavtalsansvariga inom området. De kan ge råd och tips samt förmedla erfarenheter av hur andra myndigheter gjort.

### 4.1.2 Vikten av en beställarorganisation

En outsourcing av IT-verksamhet innebär ofta ett mycket långsiktigt beslut som påverkar en rad funktioner inom en myndighet över en tidsperiod på ca 5-15 år.

Exempel på utmaningar vid outsourcing:

- Kravställning bör lyftas från en teknisk till en funktionsinriktad nivå.
- Myndighetens information som placeras utanför myndigheten, med de säkerhetsutmaningar som därmed kan uppstå.
- Personal ska avvecklas eller överföras till driftsleverantören.
- Den nya driftmiljön måste införas utan att myndighetens verksamhet störs.
- Modeller för uppföljning med servicenivåer ska införas.
- Driftsleverantören måste styras på ett helt annat sätt än vad som var fallet med den interna IT-enheten.
- Förändringar i tjänsterna ska löpande hanteras.

För att möta de nya utmaningarna bör myndigheten överväga att skapa en ny beställarorganisation med delvis annan kompetens och med representanter från





verksamheten. Det kan vara ett sätt att markera det nya och bryta gamla strukturer och vanor.

#### 4.1.3 Nulägesanalys och beskrivning

Vid avrop är det viktigt att beskriva nuläget i detalj, särskilt det som leverantören ska ta över, för att göra det möjligt för leverantören att bedöma uppdragets komplexitet och omfattning. Detta gäller speciellt i de fall leverantören ska ta över utrustning, licenser och personal. Det är också viktigt att beskriva förutsättningar för uppdraget, till exempel vad som gäller för lokaler, säkerhet, telefoni, stödsystem etc.

Myndigheten kan till exempel behöva redovisa följande:

- Licensavtal: typ, antal, koppling mot utrustning, om licenser är möjliga att överföra till annan part, vilka som använder licenser etc.
- Utrustning: fabrikat, antal, bestyckning, var utrustningen är placerad, vem som använder den, produktlivslängd/avskrivningar, bokfört restvärde, vilka användare som har vad etc.
- Personal: kompetens, erfarenhet, tjänstebeskrivningar, lönevillkor, anställningsförmåner etc.
- Stödsystem: fabrikat, innehåll, licenser
- Ärenden senaste året, nedbrutet på en rad olika sätt, till exempel på beställningar, servicebegäran och incidenter.
- Konfigurationsinformation: det vill säga information om alla konfigurationsenheter och deras beroenden. Särskilda krav på säkerhet till exempel SUA (Säkerhetsskyddsavtal).
- Myndighetens processer såsom "Incident Management" och "Problem Management"
- Myndighetens driftdokumentation
- PuL-hantering.

#### 4.1.4 Funktionsinriktade tjänster

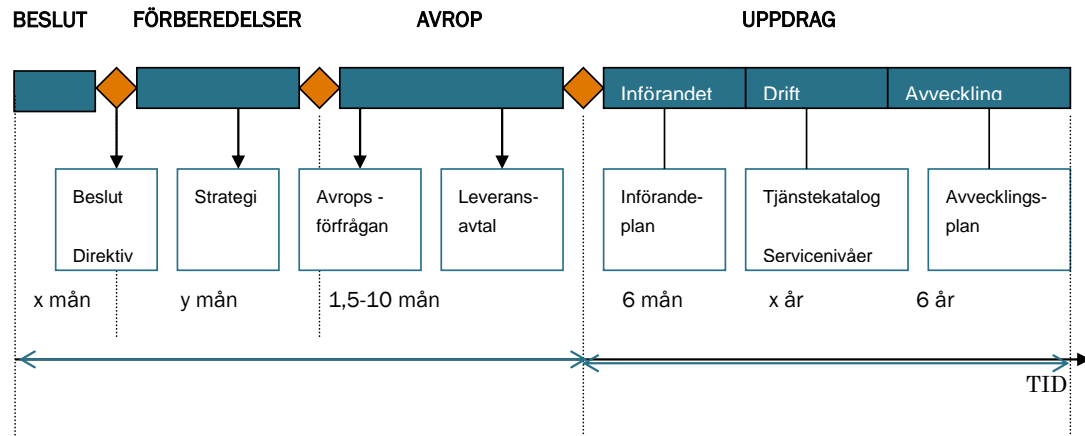
Vid avrop av IT-tjänster inom dessa ramavtal ska fokus ligga på resultat och funktion och inte hur tjänsterna produceras. Uppföljning av resultatet bör göras mot avtalade servicenivåer.

Exempel på restriktioner som en myndighet bör undvika vid avrop:

- val av teknik
- vilken personal som ska utföra tjänsterna.

#### 4.1.5 Tidsperspektivet

Bilden nedan illustrerar tidsperspektivet i förenklad form för de olika stegen inför och vid avrop.



Tiden för de tre första stegen (beslut, förberedelser och avrop) brukar vara 1-18 månader beroende på bland annat omfattning, kvaliteten på myndighetens underlag, uppdragets komplexitet, samt i vilket tempo myndigheten och ramavtalsleverantörerna kan genomföra stegen.

Vid enkla uppdrag, exempelvis välpaketerade övervakningstjänster eller rena bemanningstjänster, är det möjligt att stegen kan genomföras på mycket kort tid. Realistiska tider för en ”typisk” outsourcing av IT-drift är däremot 6-18 månader. En omfattande och komplicerad outsourcing med personalövergångar tar sannolikt 12-18 månader att genomföra.

Den tid som ges till leverantörerna för att lämna svar på avropsförfrågan ska anpassas efter avropets omfattning och komplexitet enligt följande rekommendation:

- Minst 5 veckor för omfattande uppdrag.
- Minst 8 veckor för mycket omfattande uppdrag, exempelvis med övertagande av personal och utrustning.

Angivna tider för införande och avveckling är typiska tider, men kan variera kraftigt vid enklare eller mer komplexa uppdrag. Värt att notera är att förberedelser för nästa ”generations” avrop bör inledas i god tid innan leveransavtalets slut.

#### 4.1.6 Säkerhetsfrågor

Om en myndighet bedömer att ett uppdrag ska vara säkerhetsskyddat behöver myndigheten redovisa särskilda skäl till detta. Myndigheten bör även träffa ett skriftligt säkerhetsskyddsavtal innan Leveransavtalet äger giltighet.

Stöd för säkerhetsrelaterade frågor i samband med upphandling finns hos:

- MSB (Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap)



- Vägledning – informationssäkerhet i upphandling, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), Publ.nr MSB555 - april 2013 ISBN 978-91-7383-338-7
- ”Stöd för systematiskt arbete med informationssäkerhet i organisationer”, [www.informationssakerhet.se/](http://www.informationssakerhet.se/)
- Säkerhetspolisen
  - ”Säkerhetsskyddad Upphandling – en vägledning”, Säkerhetspolisen, april 2009, reviderad januari 2010
  - ”10 tips för säkrare outsourcing”, [www.sakerhetspolisen.se/sakerhetsskydd/sakerhetsskyddad-upphandling](http://www.sakerhetspolisen.se/sakerhetsskydd/sakerhetsskyddad-upphandling)
- Försvarsmakten
  - ”Handbok - Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal”, Försvarsmakten, 2010, Handbok SUA M7739-352025

#### 4.1.7 Personuppgiftslagen (1998:204) (PuL)

Av 30 § PuL framgår att det ska finnas ett skriftligt avtal mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet.

Ramavtalens utkast till personuppgiftsbiträdesavtal syftar till att stödja myndigheten i uppfyllandet av PuL. I avtalet finns föreskrifter om att personuppgiftsbiträdet endast får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från den personuppgiftsansvarige och att personuppgiftsbiträdet är skyldig att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. I ramavtalens bilaga Personuppgiftsbiträdesavtal måste bl.a. avsnitt 10 och 11 fyllas i av den personuppgiftsansvarige för att säkerställa hanteringen av personuppgifter. Tänk på att det alltid är den personuppgiftsansvarige som ansvarar för att hanteringen av personuppgifter är förenlig med personuppgiftslagen eller annan relevant lagstiftning.

Den personuppgiftsansvarige måste i regel se till att det finns ett personuppgiftsbiträdesavtal som lever upp till kraven i personuppgiftslagen. Se mer information om personuppgiftsbiträdesavtal på Datainspektionens [hemsida för Molntjänster](#).

Om leverantören i enlighet med leveransavtalet fullgör leveransen med hjälp av en tredjepartsleverantör, som därmed kommer att behandla personuppgifter för kundens räkning är kunden personuppgiftsansvarig och tredjepartsleverantören personuppgiftsbiträde. Tredjepartsleverantörens personuppgiftsbehandling ska i sådana fall regleras i ett särskilt personuppgiftsbiträdesavtal (bilaga Tredjepartsleverantörs personuppgiftsbiträdesavtal). Alternativt kan parterna avtala med leverantören om att tredjepartsleverantören ska inta ställning som underbiträde till leverantören.

#### 4.1.8 Allmän dataskyddsförordning (EU) 2016/679 (GDPR)

I maj 2018 träder dataskyddsförordningen 2016/679 (GDPR) ikraft. Det pågår för närvarande flera utredningar om hur denna ska genomföras i den nationella lagstiftningen.



Förordningens syfte är att säkerställa den registrerades skydd av personuppgifter och det fria flödet av personuppgifter. Det gäller som personuppgiftsansvarig att ha kontroll över vilka behandlingar som utförs och av vem. Det gäller även att kontroll på varför man utför en viss behandling. Genom denna kontroll kan den registrerade utöva sina rättigheter gentemot den personuppgiftsansvarige.

I ett avropat kontrakt som träder i kraft före 25 maj 2018 kan Personuppgiftsbiträdesavtal eller kontrakt komma att behöva ändras för att kund och ramavtalsleverantör ska kunna uppfylla sina åtaganden i kontrakt och enligt Ramavtalet. Detta är möjligt främst med stöd av ändringsklausulen i 7.3 i allmänna villkor.

Vid avrop före den 25 maj 2018 rekommenderar Statens inköpscentral att man kravställer i enlighet med GDPR.

#### 4.1.9 Personalfrågor

Vid större outsourcingåtaganden är det inte ovanligt att viss personal blir övertalig, det vill säga den personal som tidigare utförde tjänsterna hos myndigheten. Det som avgör om denna personal blir föremål för personalövergång till leverantören är lagen (1982:80) om anställningsskydd (LAS) och lagen (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet (MBL). Myndigheten kan således inte bestämma att personalövergång föreligger om inte lagens (LAS) kriterier för personalövergång är uppfyllda.

## 4.2 Uppdragets genomförande

Uppdraget omfattar de tre faserna införande, drift och avveckling.

- I införandefasen förbereds driften av tjänsterna, till exempel genom att målmiljön för driften designas och byggs upp.
- Inom driftfasen levereras avtalad tjänst.
- Inom avvecklingsfasen överförs driften till myndigheten eller till en ny leverantör.

Under hela uppdraget sker en uppföljning av leveransavtalet.

### 4.2.1 Införande

Den första delen, införandet utförs ofta i projektform enligt en överenskommen projektplan. Branschbegreppen ”transition” och ”transformation” ingår i begreppet införandet. Oavsett om efterfrågade drifttjänsterna ska överföras från myndigheten eller från en annan leverantör till den nya leverantören, krävs ett väl planerat införande. Införandet kan bland annat omfatta överläggning av ansvar, ägande och personal. Det kan vara mycket omfattande och genomförs ofta som ett separat projekt.

Vid införandet planeras och utförs de aktiviteter som krävs för att kunna inleda själva driftfasen. Införandefasen kan indelas i stegen:

- etablering
- acceptanstest och godkännande
- övertagande.

#### 4.2.2 Drift

Driften innebär det varaktiga tillståndet under vilket avtalade servicenivåer ska upprätthållas eller avtalade tjänster levereras på daglig basis.

#### 4.2.3 Avveckling

Avvecklingen drivs sällan av innevarande leverantör, utan av myndigheten eller leverantören som ska överta uppdraget. En avveckling inleds i normalfallet för att leveransavtalet löper ut, dock kan en avveckling genomföras om myndigheten häver leveransavtalet. Ett råd är att komma överens om hur en avveckling ska genomföras i leveransavtalets bilaga om avveckling.

Avvecklingsfasen för innevarande leverantör överlappar med införandefasen hos nästkommande leverantör. Man kan förenklat säga att innevarande leverantör assisterar den nästkommande leverantören under avvecklingen, samtidigt som driften ska levereras till den dag som driftansvaret växlas över.

#### 4.2.4 Uppföljning av leveransavtalet

När ett leveransavtal (kontrakt) tecknas med en leverantör, var noga med att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som överenskommits.

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.

I vägledningen ”Kontraktsuppföljning – säkerställ goda affärer genom att följa upp”, som kan laddas ner från [www.upphandlingsmyndigheten.se](http://www.upphandlingsmyndigheten.se), finns goda råd. Tänk dock på att LOU har uppdaterats efter den vägledningen togs fram.

### 4.3 Samverkan

En bra samverkan mellan parterna för ledning av uppdragets styrning är en förutsättning för framgångsrik outsourcing. Nedan följer ett antal råd avseende vad som krävs för att undvika vanliga fallgropar inom området.

1. Rätt bemanning, rätt kompetens, goda relationer  
För att ett långvarigt samarbete ska fungera väl, rekommenderas att parterna satsar på goda relationer, baserat på de värderingar som parterna vill prioritera. Mät gärna relationer och vidta åtgärder vid problem innan det är för sent.

2. Fokusera på och följ upp målen  
Det är viktigt att myndigheten har definierat tydliga och mätbara mål med uppdraget och att uppföljningen av dessa prioriteras. Följ upp att servicenivåer verkligen leder till att målen uppfylls och att uppföljning mot mål bedrivs systematiskt.
3. Låt leveransavtalet vara flexibelt och levande  
En av de vanligaste fallgroparna är att leveransavtalet blir för statiskt och återspeglar det behov och de förutsättningar som var aktuella inför avropet. Tjänster förändras emellertid och leveranserna måste utvecklas, anpassas och förändras så att de uppfyller verksamhetens behov. Parterna bör verka för att leveransavtalen förändras efter nya förutsättningar och att driften kan effektiviseras. Det är lämpligt att parterna beskriver hur förändringar ska hanteras i leveransavtalets bilaga om förändringshantering.

## 4.4 Servicenivåer (SLA) och viten

Syftet med en vitesmodell är att ge kunden styrmedel mot leverantören i samband med leverans av drifttjänster inom IT. De servicenivåer (SLA) som avtalats med leverantören speglar de målnivåer och/eller lägstanivåer som kunden förväntar sig att leverantören ska prestera.

Oavsett om myndigheten väljer att använda Kammarkollegiets Vitesmodell 2016 (KVM 2016) eller en annan vitesmodell tillåts ett vite per månad om maximalt 20 % av det totala belopp som leverantören normalt fakturerar månadsvis för samtliga tjänster i aktuellt uppdrag för den månad som mätningen avser. Notera att i dessa ramavtal ingår inte KVM2016 med automatik, utan myndigheten måste göra ett aktivt val av vitesmodell. Se mer information om viten i bilaga 3 till denna vägledning, Kammarkollegiets Vitesmodell 2016 (KVM 2016).

# 5 Referenser

Datainspektionen, Personuppgiftslagen (PuL) (1998:204), se information om tillämpning och rättigheter mm på [www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/](http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/)

Datainspektionen, Molntjänster och personuppgiftslagen, [www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/molntjanster/](http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/molntjanster/)

Försvarsmakten, ”Handbok - Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal”, 2010, Handbok SUA M7739-352025



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), "Vägledning – informationssäkerhet i upphandling", Publ.nr MSB555 - april 2013, ISBN 978-91-7383-338-7

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), Stöd för systematiskt arbete med informationssäkerhet i organisationer, [www.informationssakerhet.se](http://www.informationssakerhet.se)

Säkerhetspolisen, "Säkerhetsskyddad Upphandling – en vägledning", april 2009, reviderad januari 2010

Säkerhetspolisen, "10 tips för säkrare outsourcing",  
[www.sakerhetspolisen.se/sakerhetsskydd/sakerhetsskyddad-upphandling](http://www.sakerhetspolisen.se/sakerhetsskydd/sakerhetsskyddad-upphandling)

Upphandlingsmyndigheten, Förhandlat förfarande, se information på  
[www.upphandlingsmyndigheten.se/upphandla/om-upphandlingsreglerna/Upphandlingsforfarande/over-troskelvardena/forhandlat-forfarande/](http://www.upphandlingsmyndigheten.se/upphandla/om-upphandlingsreglerna/Upphandlingsforfarande/over-troskelvardena/forhandlat-forfarande/)

Upphandlingsmyndigheten, Vägledning "Kontraktsuppföljning – säkerställ goda affärer genom att följa upp", Publicerad: 2011-11-17 Version: 2011:8.1 (reviderad 2013-02-19)

## 6 Bilagor

- Bilaga 1 Tjänsteområden IT Drift
- Bilaga 2 Kravkatalog
- Bilaga 3 Kammarkollegiets Vitesmodell 2016 (KVM 2016)