











Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Sara Wedholm

Upphandling

Kommunikationstjänster inom tele- och datakom
23.3-3081-17
Sista anbudsdag: 2018-03-05 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan ställs endast upplysningsvis |
|  Frågan besvaras av upphandlaren |  Frågan är markerad för särskild uppföljning |

1. Inbjudan

1.1 Statens inköpscentrals uppdrag

Välkommen att lämna anbud i upphandlingen av Kommunikationstjänster inom tele- och datakom.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet ansvarar för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpsordningen vilket innebär att Statens inköpscentral ingår samordnade ramavtal eller andra gemensamma avtal i syfte att effektivisera upphandlingar avseende varor och tjänster som myndigheter upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden. I uppdraget ingår även att tillhandahålla stödverksamhet för inköp vid avrop från de samordnade ramavtalen.

Ytterligare information om Statens inköpscentral, pågående upphandlingar, samordnade ramavtal och praktiska vägledningar finns på [Avropa](#).

1.2 Innehållsförteckning

Annonserade upphandlingsdokument består av nedanstående kapitel och bilagor.

Kapitel

1. Inbjudan
2. Administrativa förutsättningar och krav
3. Kravspecifikation Anbudsområde 1
4. Kravspecifikation Anbudsområde 2
5. Kravspecifikation Anbudsområde 3
6. Kravspecifikation Anbudsområde 4
7. Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare

8. Ramavtalets huvuddokument

Bilagor

Information om egenförsäkrans och ESPD
Kompletterande dokument - Sanningsförsäkrans
Förteckning konsortiedeltagare
Sekretessbegäran
Bilaga Avropsberättigade
Bilaga Allmänna villkor
Bilaga Kravkatalog
Bilaga Underleverantör
Bilaga Utförande och koordinering
Utkast till Personuppgiftsbiträdesavtal
Utkast till Säkerhetsskyddsavtal (Nivå 1-3)

1.3 Avropsberättigade

Ramavtalen kommer att kunna användas för avrop av alla myndigheter under regeringen samt myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ samt kommuner och landsting.

Myndigheter under regeringen är avropsberättigade med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpsamordning. Se [Statistiska centralbyråns \(SCB:s\) Allmänna myndighetsregister](#) för detaljerad information om statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, Sveriges Domstolar och domstolsverket samt svenska utlandsmyndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap 18 och 22 §§ i lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), samt kommuner och landsting är avropsberättigade med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Statens inköpscentral på att de önskar vara avropsberättigade på ramavtal.

Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka myndigheter och organisationer som under ramavtalsperioden är avropsberättigade samt vilka organisationer som kan ingå i avrop. I upphandlingsunderlaget kommer avropsberättigade även benämnas som kund.

1.4 Om upphandlingen

1.4.1 Upphandlingsföremål



Denna upphandling omfattar tjänster inom tele- och datakom. De kommande ramavtalen kommer att täcka Statens inköpscentrals nuvarande ramavtal för "Kommunikation som Tjänst" och "Fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster" med ett antal tillägg och förändringar.

Hela upphandlingen omfattar tjänster såsom operatörstjänster, WAN, LAN, Internet, växeltjänster, mobil anknytning i växel, molntjänster inom tele- och datakom, Internet of Things (IoT), WiFi-calling, Digitala möten, Unified Communication (UC), Kontaktcenter, telefonistjänster och liknande, indelade i olika anbudsområden enligt nedan. Vidare kan devices såsom telefoner och surfplattor etc. ingå i tjänsten samt konsulttjänster såsom implementation, support och konfiguration. Ramavtalsleverantören samordnar och ansvarar för ingående delar i leveransen, inklusive den bakomliggande tekniska plattformen om avropet omfattar detta. Kunden får äga ingående utrustning i leveransen helt eller delvis

och kan välja att avropa kommunikationstjänster (ex påplats drift) till denna samt även eventuella reservdelar. Tilläggstjänster kring säkerhet och kompetensrådgivning/uppbyggnad etc. ingår även i samtliga anbudsområden.

Upphandlingen är indelad i fyra anbudsområden, varav tre delområden och ett område för helheten. Avropande kunder ska nyttja det ramavtalsområde (anbudsområde) som bäst motsvarar behovet utifrån sin organisation och sina specifika förutsättningar vid varje givet tillfälle. Det väsentligaste syftet med anskaffningen och paketeringen av tjänster är avgörande för val av ramavtalsområde. Inriktningen är att avropande kunder nyttjar ramavtal för specifika delområden om de har ett behov inom det specifika området eller nyttjar ramavtalet för helhet om de har behov som sträcker sig över mer än ett delområde eller om något saknas i samtliga separata delområden.

Anbudsområde 1: Kommunikationslösningar (helhet)

Anbudsområdet omfattar tjänster inom data- och telekommunikation. Samtliga tjänster och delar i de olika delområdena ingår i anbudsområdet. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster inom samtliga delområden och samordna och ansvara för helheten.

Anbudsområde 2: Telefoni/Telekommunikationstjänster (delområde)

Delområdet omfattar tjänster för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Exempel på tjänster som ingår är:

- Operatörstjänster såsom abonnemang, service, drift- och förmedlingstjänster, anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier, datakommunikation, växel, mobil anknytning i växel, automatisk telefonistjänst etc. Vidare ingår även devices (såsom telefoner, surfplattor etc), molntjänster, IoT, M2M, Wi-fi calling, videosamtal, digitala mötessamtal, säkerhet (såsom kryptering, brandväggstjänster etc.), funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, trygghetslarm, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans etc.

Anbudsområde 3: Infrastruktur (delområde)

Delområdet omfattar tjänster för infrastruktur till kommunikationslösningar. Exempel på tjänster som ingår är:

- Internet, WAN, LAN, W-LAN och inomhusnät. Vidare ingår även IoT, M2M, Wi-fi calling, säkerhet (såsom överbelastningsskydd, kryptering, brandväggstjänster etc.), funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans etc.

Anbudsområde 4: Samarbetslösningar (delområde)

Delområdet omfattar kommunikationstjänster för samarbete och samverkan mellan avropande organisation och kunder/andra parter eller samverkan inom en avropande organisation. Exempel på tjänster som ingår är:

- Kontaktcenter, Call Center och telefonistjänster (med eller utan bemanning) samt digitala möten och UC. Vidare ingår även säkerhet (såsom kryptering, brandväggstjänster etc.), devices, MDM, molntjänster, funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans, etc.

Se även respektive anbudsområde för ytterligare beskrivningar.

1.4.2 Bakgrund och syfte

Statens inköpscentral har under 2016/2017 genomfört en förstudie avseende behovet av ett statligt samordnat ramavtal inom området Kommunikationstjänster (tele- och datakom). I förstudien konstateras att det finns behov av ett statligt ramavtal på området.

Förstudierapporten finns på Avropa.se: www.avropa.se/Upphandlingar/kommunikationstjanster

Syftet med upphandlingen är att avropsberättigade ska kunna avropa tjänster på ett enkelt och effektivt sätt, för att generera tids- och kostnadsbesparingar, samt möjliggöra anskaffningar till fördelaktiga villkor. Upphandlingen syftar även till att ersätta befintliga ramavtal för området "Kommunikation som Tjänst" och "Fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster".

1.4.3 Möjlighet att lämna anbud på delar av upphandlingen och begränsning av delar som kan tilldelas samma leverantör



En anbudsgivare kan inkomma med anbud på samtliga fyra anbudsområden dock har Statens inköpscentral begränsat antalet delar som kan tilldelas en och samma anbudsgivare enligt följande: En anbudsgivare kan högst tilldelas ramavtal inom tre anbudsområden. Om anbudsgivaren lämnar anbud på fler delar än vad begränsningen tillåter tilldelning för, ska denne nedan rangordna de delar som den lämnar anbud för genom att ange 1-4, där 1 är det anbudsområde anbudsgivaren i första hand önskar ramavtal inom.

I händelse av att begränsningsregeln medför att delar står utan tillräckligt antal leverantörer, kan Statens inköpscentral komma att med avvikelse från begränsningen tilldela de tomma platserna till den/de kvalificerade anbudsgivare som lämnat de bästa anbuden enligt tilldelningskriterierna för den/de aktuella delarna.

Ange vilket/vilka anbudsområden som anbudet avser, och önskad rangordning mellan delarna om anbud lämnas för fler delar än begränsningen tillåter.

Fritext

Inbjudan och administr...



1.4.4 Omsättning



Statens inköpscentral uppskattar omsättningen på kommande ramavtal till i genomsnitt ca 300-400 miljoner SEK per år, varav ca hälften på ramavtalsområdet Kommunikationslösningar. Uppskattningen grundas på statistik från tidigare/nuvarande ramavtal inom området samt vad som framkommit i förstudien. Någon garanti avseende försäljningsvolymen eller liknande ges inte.

1.5 Metod för tilldelning av kontrakt

Ramavtalet fastställer villkoren för tillhandahållande av tjänster. Nedan specificeras villkoren för hur kontrakten ska fördelas vid avrop. När avropsberättigad använder ramavtalet och tilldelar kontrakt är den skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i ramavtalet.

För anbudsområde 1 Kommunikationslösningar ska avrop enbart ske med förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap 9 § LOU. Detta innebär att samtliga ramavtalsleverantörer bjuds in på nytt att lämna anbud i enlighet med de villkor som anges i ramavtal. Dessa villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid

behov kompletteras med andra villkor som angetts i upphandlingsdokumenten. Avropsberättigad kan i avropen samråda med ramavtalsleverantörerna om förutsättningar enligt LOU samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas.

För anbudsområde 2 Telefoni/telekommunikationstjänster, anbudsområde 3 Infrastruktur samt anbudsområde 4 Samarbetslösningar har Avropsberättigad rätt att tilldela kontrakt med eller utan en förnyad konkurrensutsättning d.v.s Tilldelning delvis efter en förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap 7 § LOU.

Avropsberättigad kan välja att tilldela kontrakt utan förnyad konkurrensutsättning med samtliga villkor fastställda i anbudsområde 2, 3 och 4 om avropsberättigad:

- finner att bastjänsterna kan avropas utan behov av anpassning, samt
- att Allmänna villkor inte behöver preciseras ytterligare, samt
- att värdet av varje enskilt avrop inte överstiger 100 000 kr per månad

Om dessa villkor är uppfyllda kan avropsberättigad ställa sin avropsförfrågan till den ramavtalsleverantör som har lägst pris på den aktuella bastjänsten med eventuella tillägg eller kombinationen av bastjänster och eventuella tillägg som ska avropas.

Om Avropsberättigad i anbudsområde 2, 3 och 4 har behov att anpassa bastjänster, värdet på avropet överstiger gränsen, avropa tjänster som inte specificerats som bastjänster men som ändå ingår i upphandlingen och/eller behöver anpassa Allmänna villkor där så är tillåtet enligt aktuell bilaga ska avrop ske med förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap 9 § LOU. Detta innebär att samtliga ramavtalsleverantörer bjuds in på nytt att lämna anbud i enlighet med de villkor som anges i ramavtal. Dessa villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid behov kompletteras med andra villkor som angetts i upphandlingsdokumenten. Avropsberättigad kan i avropen samråda med ramavtalsleverantörerna om förutsättningar enligt LOU samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas.

1.6 Antal ramavtalsleverantörer



Statens inköpscentral kommer att anta högst 4 ramavtalsleverantörer för anbudsområde 1 Kommunikationslösningar under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda obligatoriska krav.

Statens inköpscentral kommer att anta högst 6 ramavtalsleverantörer per anbudsområde 2 Telefoni/telekommunikationstjänster, anbudsområde 3 Infrastruktur och anbudsområde 4 Samarbetslösningar under förutsättning att så många anbud uppfyller ställda obligatoriska krav.

1.7 Ramavtalets ingående och löptid

Ramavtalet blir bindande mellan parterna när det signerats av ramavtalsleverantören och Statens inköpscentral.

Ramavtalet träder i kraft den dag det signerats av båda parter samt tidigast den 1 januari 2019 och löper därefter under en period av 24 månader från och med att det trätt i kraft. Ramavtalet upphör att gälla utan uppsägning den sista dagen i den månad som infaller 24 månader från ramavtalets ikraftträdande. Att ramavtalet träder ikraft innebär att avropsberättigade får börja avropa de varor och tjänster som omfattas/ingår i ramavtalet.

Eventuell förlängning av ramavtalet sker på initiativ av Statens inköpscentral. Förlängning kan uppgå till högst 24 månader.

Ett kontrakt kan löpa efter ramavtalsperioden. Ett kontraktperiod kan vara längre än fyra år om det kan motiveras av kund utifrån de unionsrättsliga principerna och LOU.

1.8 Hållbarhet och tillgänglighet

Ett fokusområde för Statens inköpscentral är att de varor och tjänster som levereras genom de statliga ramavtalen ska präglas av en hög grad av hållbarhet. Statens inköpscentral vill därför särskilt uppmärksamma anbudsgivaren på att det i samtliga delar av upphandlingsdokumenten kan finnas krav, kriterier eller villkor för att säkerställa social, miljömässig eller ekonomisk hållbarhet, liksom tillgänglighet och användbarhet.

2. Administrativa förutsättningar och krav

2.1 Allmänna förutsättningar och krav

De krav som ställs i detta kapitel av upphandlingsdokumenten avser anbudet.

2.2 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs genom ett öppet upphandlingsförfarande enligt lagen (SFS 2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

2.3 Anbudets form och innehåll

2.3.1 Anbudets språk

Anbud ska vara skrivet på svenska. Svenska språket tillämpas vid all kommunikation rörande denna upphandling, med undantag för kompletterande dokument, certifikat, intyg och bevis som kan vara på engelska, danska eller norska.

2.3.2 Anbudsinlämning

Statens inköpscentral använder sig av upphandlingsverktyget TendSign för hantering av upphandlingsdokumenten och anbud. TendSign ägs av Visma Commerce AB. Anbud kan således inte lämnas i pappersformat, via fax eller e-post.

Företrädare för anbudsgivare ansluter sig kostnadsfritt till TendSign genom att registrera ett användarkonto på [TendSigns hemsida](#). Den e-postadress som anbudsgivare använt för sin inloggning i systemet, är den som gäller för all vidare kommunikation i upphandlingen både från och till Statens inköpscentral.

Om inte annat framgår av fullmakt gäller följande: Den juridiska eller fysiska person vars organisationsnummer eller personnummer anges i TendSign-kontot betraktas som anbudsgivare, eller företrädare i anbudsgivningen för ett konsortium.

I de fall en anbudsgivare inkommer med flera anbud kommer Statens inköpscentral anse det senast inkomna under anbudstiden som det giltiga anbudet.

Tekniska frågor om systemet ställs till Visma TendSign support per e-post: tendsignsupport@visma.com. Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på www.tendsign.com/support. Då TendSigns support inte har öppet dygnet runt är det viktigt att ta kontakt i god tid innan sista anbudsdag för att på så sätt garanteras teknisk support.

2.3.3 Kostnader i samband med anbudsgivningen

Anbudsgivaren har inte rätt till ersättning för anbudet eller för kostnader som uppstår i samband med

anbudsgivningen.

2.3.4 Sista anbudsdag



Sista dag för anbudsinslämning är 2018-03-05 23:59

2.3.5 Anbudets giltighetstid



Anbudet ska vara giltigt till och med 2019-01-31

Om anledning finns, exempelvis vid en eventuell överprövning, kan giltighetstiden för anbudet komma att förlängas. Statens inköpscentral kommer i sådana fall att begära bekräftelse av anbudsgivaren att denne godkänner förlängningen.

Accepterar anbudsgivaren kravet på anbudets giltighetstid?

Ja/Nej. Ja krävs

Inbjudan och administr...



2.4 Frågor och svar om upphandlingen

2.4.1 Frågor och svar om upphandlingsdokumenten



Alla frågor om upphandlingsdokumenten ställs till och besvaras av Statens inköpscentral via TendSign. Frågor besvaras och förmedlas till samtliga som hämtat upphandlingsdokumenten via TendSign. Alla frågor och svar som publiceras är avidentifierade.

Frågor och svar utgör en del av upphandlingsdokumenten. Om upphandlingsdokumenten behöver kompletteras med anledning av frågor, eller av någon annan anledning, kommer kompletteringen att finnas i TendSigns funktion för frågor och svar.

De av Statens inköpscentral lämnade svaren avseende upphandlingsdokumenten är endast bindande om svaren lämnats via TendSign. Leverantör är själv skyldig att hålla sig uppdaterad och ta del av den information som publiceras under anbudstiden. Om en leverantör hämtar upphandlingsdokumenten på annat sätt än via TendSign kan Statens inköpscentral inte garantera att all information om upphandlingen, eventuella förtydliganden samt frågor och svar, kommer leverantören tillhanda under anbudstiden.

Sista dag för att ställa frågor är 2018-02-15. Frågor ställda senare kommer inte att besvaras.

Sista dag för att besvara frågor är 2018-02-20.

2.4.2 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering



Det är viktigt att anbudet innehåller samtliga begärda uppgifter och handlingar, det vill säga att det framgår att samtliga ställda krav är uppfyllda.

Statens inköpscentral har ingen skyldighet att låta en anbudsgivare förtydliga eller komplettera ett anbud. Däremot får myndigheten tillåta eller begära att en anbudsgivare rättar en felskrivning, felräkning

eller något annat fel i en ingiven handling, eller förtydligar eller kompletterar en sådan handling, så länge det följer principerna om likabehandling och öppenhet. Kompletterande handlingar gällande tidigare utförda uppdrag, konsulter etc. kan komma tas in.

Anbudsgivare uppmanas att noggrant följa anvisningarna i upphandlingsdokumenten, och i anbudet tydligt visa att samtliga krav uppfylls, samt undvika att lämna uppgifter som inte efterfrågas.

2.5 Anbudsöppning

Anbudsöppning äger rum så snart som möjligt efter sista anbudsdag i närvaro av minst två personer från Statens inköpscentral.

2.6 Underleverantörer

Om underleverantörer inte uppfyller krav för vilket denne åberopas, kan detta påverka anbudsgivarens hela anbud negativt. Anbudsgivarens underleverantörer ska ha tillräcklig kapacitet och resurser för den del av tjänsten som ska utföras. En anbudsgivare (A) ska inte ingå som underleverantör till annan anbudsgivare (B) inom upphandlingen. I de fall anbudsgivaren (A) trots detta ingår som underleverantör till annan anbudsgivare (B) kommer anbudsgivarens (A) anbud att förkastas.

Tillverkare av produkter, speditorsfirmor, ägare av kanalisation, stamnät, korskopplingar, radionät eller liknande är inte att anses som underleverantörer i denna upphandling dock kan intyg komma att inhämtas gällande rätten att nyttja nät och infrastruktur etc.

2.7 Prövning, utvärdering och kvalificering av anbud



Prövning, utvärdering och kvalificering av inkomna anbud kommer som huvudregel att genomföras i nedan beskrivna steg för respektive anbudsområde, med utgångspunkt från de uppgifter som anbudsgivaren redovisat i sitt anbud jämte kompletterande dokument.

1. Krav på upphandlingsföremålet och administrativa krav: Kontroll att inlämnat anbud är komplett och att kraven i kapitel Administrativa förutsättningar och krav samt obligatoriska krav (ska-krav) för respektive anbudsområdes kravspecifikation, är uppfyllda.
2. Utvärdering: Anbud som uppfyller steg 1 utvärderas enligt avsnitt Utvärderingsmodell och enligt de kriterier i respektive anbudsområdes kravspecifikation.
3. Krav på anbudsgivaren: Inför tilldelning/erbjudande om tecknande av ramavtal kontrolleras att de krav som ställs på anbudsgivaren i kapitel Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare är uppfyllda. Som huvudregel kontrolleras endast anbudsgivare vilkas anbud är de ekonomiskt mest fördelaktiga.

I det fall två eller flera anbud har samma slutpoäng så att angivet antal ramavtal inte kan tilldelas kommer Statens inköpscentral för respektive anbudsområde och de anbud som ligger på delad sista plats att utvärdera det totala antalet tjänster och stödtjänster/konsulttjänster som ingått i till anbudet bifogade bilagor Utförande och koordinering. Anbudsgivaren erhåller en poäng per tjänst och stödtjänst/konsulttjänst som ingått. En specifik tjänst och stödtjänst/konsulttjänst kan räknas flera gånger om den förekommer i olika bilagor.

I det fall två eller flera anbud fortsatt har samma slutpoäng så att angivet antal ramavtal inte kan tilldelas kommer Statens inköpscentral att lotta mellan de anbud som ligger på delad sista plats.

2.8 Utvärderingsmodell

Statens inköpscentral kommer att anta de anbud som är de ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Utvärderingskriterier (bör-krav) angivna i de olika anbudsområdenas kravspecifikationer, kapitel 3-6, kommer att utvärderas och det framgår av respektive kriterium hur mycket det är värt i mervärdespoäng. Mervärdesmetoden kommer att användas enligt beskrivning nedan för de olika anbudsområdena. En prisuppgift kan inte vara negativ, utan ska utgöra en kostnad. Anges pris med decimaler kommer Statens inköpscentral att avrunda priset till närmaste heltal. För eventuella nollpriser vill Statens Inköpscentral uppmana anbudsgivare att observera leveransplikten i kommande ramavtal, se respektive anbudsområde samt Ramavtalets Huvuddokument. Vid varje tillfälle prisuppgifter saknas eller om prisuppgifter inte lämnas enligt instruktion såsom flera prisuppgifter för samma tjänst, erhåller anbudsgivaren ett påslag på aktuell prisuppgift om 5.000.000 kr. Varje anbudsområde utvärderas och tilldelas separat enligt de förutsättningar som anges i 1.4.3 och 1.6. Mervärdesmodellen kommer att användas på så sätt att de anbudsgivare som har högst mervärde (poäng) per anbudsområde kommer att erhålla ramavtal. Det framgår av respektive krav hur många poäng det är värt om det uppfylls. För de olika anbudsområdena gäller även följande:

- Anbudsområde 1, Kommunikationslösningar: Ett anbud kan erhålla högst 21.700 poäng varav maximal mervärdespoäng som kan erhållas för utvärderingskriterier (bör-krav) är 21.000 och maximalt mervärde som kan erhållas för prisuppgifter är 700. De priser som utvärderas är priset på bastjänsterna plus alla bastjänsters respektive tillägg enligt beskrivning, bastjänst A-G i kapitel 3.2.1-3.2.7. Pris på bastjänst H utvärderas inte. Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 50 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 25 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 10 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.
- Anbudsområde 2, telefoni/telekommunikationstjänster: Ett anbud kan erhålla högst 12.300 poäng varav maximal mervärdespoäng som kan erhållas för utvärderingskriterier (bör-krav) är 11.750 och maximalt mervärde som kan erhållas för prisuppgifter är 550. De priser som utvärderas är priset på bastjänsterna plus alla bastjänsters respektive tillägg enligt beskrivning, bastjänst A-G i kapitel 4.2.1-4.2.7.
 - För bastjänst A-D gäller följande poängsättning: Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 80 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 60 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 5 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.
 - För bastjänst E-G gäller följande poängsättning: Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 50 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 30 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 10 poäng. Den/de

anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 1 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

- Anbudsområde 3, Infrastruktur: Ett anbud kan erhålla högst 12.000 poäng varav maximal mervärdespoäng som kan erhållas för utvärderingskriterier (bör-krav) är 11.500 och maximalt mervärde som kan erhållas för prisuppgifter är 500. De priser som utvärderas är priset på bastjänsterna plus alla bastjänsters respektive tillägg enligt beskrivning, bastjänst A-E i kapitel 5.3.1-5.3.5. Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 80 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 60 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 5 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.
- Anbudsområde 4, Samarbetslösningar: Ett anbud kan erhålla högst 10.100 poäng varav maximal mervärdespoäng som kan erhållas för utvärderingskriterier (bör-krav) är 9.500 och maximalt mervärde som kan erhållas för prisuppgifter är 600. De priser som utvärderas är priset på bastjänsterna plus alla bastjänsters respektive tillägg enligt beskrivning, bastjänst A-F i kapitel 6.4.1-6.4.6. Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 80 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 60 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 5 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

2.9 Tilldelningsbeslut och avtalsspärr



Tilldelningsbeslut beräknas kunna fattas under andra kvartalet 2018. Efter att tilldelningsbeslut har fattats underrättas samtliga anbudsgivare via TendSign. Ramavtal signeras med vinnande anbudsgivare tidigast efter att tiden för avtalsspärren löpt ut.

2.10 Sekretess

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av absolut sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess upphandlingen offentliggjorts, beslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir anbuden enligt huvudprincipen i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (1949:105) offentliga allmänna handlingar. Delar av anbuden kan dock omfattas av kommersiell sekretess.

För kommersiell sekretess till skydd för en anbudsgivares uppgifter krävs att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för anbudsgivaren samt att det av *särskild anledning* kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgifterna röjs. För det fall anbudsgivaren anser att de uppgifter som lämnats i upphandlingsärendet uppfyller vad som krävs för kommersiell sekretess, kan anbudsgivaren skriftligen inkomma med begäran om att uppgifter i anbudet ska sekretessbeläggas. Sådan begäran ska innehålla

precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle uppkomma om anbudsgivarens uppgifter röjs.

I det fall anbudsgivaren väljer att begära kommersiell sekretess avseende delar av sitt anbud anges detta i bilaga Sekretessbegäran.

Statens inköpscentral kan inte på förhand ge besked om en viss uppgift kommer att omfattas av sekretess, utan sekretessprövning sker först i samband med att en uppgift begärs ut. Slutlig prövning kan komma att ske i domstol.

Oberservera att anbudsgivare i ett senare skede kan begära sekretess för sådana uppgifter som begärs in inför tilldelningsbeslut.

a. *Begärs sekretess för delar av anbud?*

Ja/Nej

Inbjudan och administr...



b. *I det fall sekretess begärs för uppgifter vid anbudslämnande, har bilaga Sekretessbegäran fyllts i och bifogats anbudet?*

Ja/Nej

Inbjudan och administr...



2.11 Underskrift av ramavtal



Ramavtalet kommer att undertecknas genom e-signering.

Statens inköpscentral hanterar undertecknande av ramavtal elektroniskt genom att båda parter signerar med e-legitimation. TendSign är integrerat med en tredjepartstjänst från ChamberSign för verifikation av personers behörighet att teckna avtal. Samtliga ramavtal som Statens inköpscentral upphandlar signeras på detta sätt.

E-signeringen ställer krav enligt nedan på blivande ramavtalsleverantörer.

För att kunna utföra e-signering av Statens inköpscentrals ramavtalsdokument ska den person som är behörig företrädare, firmatecknare alternativt den person som innehar fullmakt för aktuellt ramavtalstecknande, för anbudsgivaren:

1. Inneha en e-legitimation hos utfärdare av e-legitimationer.
2. Inneha ett konto hos ChamberSign för tjänsten CSign om rätt att signera avtal. Konto och signering av Statens inköpscentrals ramavtal via CSign är kostnadsfri för ramavtalsleverantör.

CSign stöder ett flertal e-legitimationer. Läs mer på csign.se för beställning av e-legitimation samt för anslutning till CSign och konto för e-signeringstjänst.

Anbudsgivare lämnar upplysningsvis namn, e-postadress samt telefonnummer till den person som är behörig företrädare, firmatecknare, alternativt innehar fullmakt för aktuellt ramavtal, och som kommer att signera ramavtalet om inlämnat anbud resulterar i att ramavtal erbjuds.

a. Namn:

Fritext

Inbjudan och administr...



b. E-postadress:

Fritext

Inbjudan och administr...



c. Telefonnummer:

Fritext

Inbjudan och administr...



3. Kravspecifikation anbudsområde 1, Kommunikationslösningar

3.1 Generella krav Kommunikationslösningar

Kommunikationslösningar omfattar tjänster, med tillhörande produkter och programvara, inom data- och telekommunikation. Samtliga tjänster i de olika delområdena ingår i anbudsområdet. Kommande ramavtal för Kommunikationslösningar är tänkt att nyttjas då kunder har behov som sträcker sig över mer än ett delområde alternativt om något saknas i samtliga separata delområden. Anbudsgivaren ska kunna ta ett helhetsansvar, koordinera, samordna och ansvara för helheten i komplexa tjänsteleveranser.

Anbudsområdet omfattar tjänster så som operatörstjänster, WAN, LAN, inomhusnät, Internet, växeltjänster, mobil anknytning i växel, molntjänster inom området, IoT, MDM, M2M, WiFi-calling, UC (inkl Skype för företag och liknande), Digitala möten, Kontaktcenter, telefonistjänster etc. Devices så som telefoner och surfplattor etc. kan ingå i tjänsten. Vidare ingår tjänster för säkerhet (så som överbelastningsskydd, kryptering, brandväggstjänster etc.), funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, trygghetslarm, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans, etc. Tjänster ska kunna följa vid var tid gällande rekommendationer och riktlinjer om robust och säker kommunikation från PTS och MSB.

Ramavtalsleverantören samordnar och ansvarar för ingående delar i leveransen, inklusive den bakomliggande tekniska plattformen om avropet omfattar detta. Kunden får äga ingående utrustning i leveransen helt eller delvis och kan välja att avropa tjänster (ex påplats drift) till denna samt även eventuella reservdelar. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå.

Observera att det inte är tillåtet för anbudsgivaren att reservera anbud med egna angivna villkor eller restriktioner (orena anbud) och separata bindningstider för abonnemang etc. tillåts inte.

Garanterad prestanda, takpriser, leveranstider, etc. kommer att skrivas in i en bilaga till ramavtalet och kund har rätt till vite enligt bilaga Allmänna villkor om nivåer etc. inte uppfylls. Takpriser och leveranstider ska gälla när kunden inte anpassar Allmänna villkor eller krav på bastjänsten samt där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten. Om kunden önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat (pris och leveranstider) i samband med avrop. Anbudsgivaren måste påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Anbudsgivaren ska hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska kunna förläggas.

3.1.1 Kvalitet i utförande och koordinering av tjänster

Anbudsgivaren ska ha erfarenhet samt kunna utföra och koordinera tjänster inom anbudsområdet till kunder med god kvalitet. Med god kvalitet avses att kunden är nöjd med leveransen som helhet på så sätt att t.ex. leveransen har motsvarat de krav som ställts, anbudsgivaren har hanterat eventuella incidenter och avvikelser på ett effektivt och förtroendeingivande sätt och leveranser har skett enligt

tidplan.

För att styrka att kravet uppfylls ska anbudsgivaren inkomma med fyra olika bevis enligt bilaga Utförande och koordinering anbudsområde Kommunikationslösningar, som avser tjänsteleveranser inom upphandlingsföremålet och anbudsområdet till fyra olika kunder. Tjänsteleveransen och avtalet kan vara pågående men leveransgodkännande ska ha skett under de fyra senaste åren, räknat från sista dagen för inlämnande av anbudet. Datum för leveransgodkännande ska anges i bilagan för respektive tjänst som levererats. Bilaga Utförande och koordinering anbudsområde Kommunikationslösningar ska användas och av bilagan framgår vilka uppgifter som ska lämnas. Alla efterfrågade uppgifter ska vara fullständigt ifyllda. Samtliga avtalskunder ska intyga att tjänsteleveransen är utförd med god kvalitet.

En bilaga per avtalskund ska bifogas. Bilagorna ska undertecknas och därefter scannas in och bifogas i PDF-format. För att bevisen ska vara godkända ska de uppfylla kraven samt avse externa tjänsteleveranser. Med detta menas att interna uppdrag hos anbudsgivaren eller hos eventuell underleverantör i denna upphandling samt uppdrag mellan parterna anbudsgivaren, eventuell underleverantör eller ägare inte är godkända. Samma tjänsteleverans (samma avtal) med en kund får inte användas av en annan anbudsgivare utan styrks då från samtliga anbud i hela upphandlingen.

- Samtliga bifogade bilagor ska omfattat leverans av en eller flera tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - Minst två av de bifogade bilagorna ska även omfattat stödtjänsten/konsulttjänsten installation och konfiguration av lösningen.
 - Minst en av de bifogade bilagorna ska även omfattat stödtjänsten/konsulttjänsten säkerhetslösningar.
 - Minst två av de bifogade bilagorna ska var och en omfattat leverans av tjänster angivna i bilagan Utförande och koordinering inom minst två av de olika delområden, dvs. Telefoni/telekommunikationstjänster, Infrastruktur och/eller Samarbetslösningar.
-
- Anbudsgivaren bör vara avtalspart till kunden i bifogade bilagor, för att styrka anbudsgivarens förmåga och rutiner för att koordinera, övervaka och ansvara för leverans av komplexa tjänsteleveranser inom anbudsområdet. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng per bilaga som uppfyller kravet.
 - Samtliga bifogade bilagor bör omfattat leverans av tjänster angivna i bilaga Utförande och koordinering inom minst två delområden dvs. Telefoni/telekommunikationstjänster, Infrastruktur och Samarbetslösningar till en och samma kund. Anbudsgivaren erhåller 250 poäng per bilaga, utöver ska-kravet, som uppfyller kravet. Dvs. maximalt 500 poäng kan erhållas då maximalt två bilagor kan erhålla poäng.
 - Bifogade bilagor bör omfattat leverans av tjänster angivna i bilaga Utförande och koordinering inom samtliga delområden dvs. Telefoni/telekommunikationstjänster, Infrastruktur och Samarbetslösningar till en och samma kund. Anbudsgivaren erhåller 250 poäng per bilaga som uppfyller kravet.

a. Uppfyller anbudsgivaren angivna obligatoriska krav?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Uppfylls kravet gällande att anbudsgivaren är avtalspart till kunden i bilaga 1?

Anbudsområde 1 Helhet  500 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

c. Uppfylls kravet gällande att anbudsgivaren är avtalspart till kunden i bilaga 2?

Anbudsområde 1 Helhet  500 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

d. Uppfylls kravet gällande att anbudsgivaren är avtalspart till kunden i bilaga 3?

Anbudsområde 1 Helhet  500 SEK


Ja/Nej. [Ja önskas](#)

e. Uppfylls kravet gällande att anbudsgivaren är avtalspart till kunden i bilaga 4?

Anbudsområde 1 Helhet  500 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

f. Uppfylls kravet gällande att en ytterligare bilaga utöver ska-krav omfattat leverans av tjänster inom två delområden?

Anbudsområde 1 Helhet  250 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

g. Uppfylls kravet gällande att en ytterligare bilaga utöver ska-krav omfattat leverans av tjänster inom två delområden?

Anbudsområde 1 Helhet  250 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

h. Uppfylls kravet gällande att bilaga 1 omfattat leverans av tjänster inom samtliga tre delområden?

Anbudsområde 1 Helhet  250 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

i. Uppfylls kravet gällande att bilaga 2 omfattat leverans av tjänster inom samtliga tre delområden?

Anbudsområde 1 Helhet  250 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

j. Uppfylls kravet gällande att bilaga 3 omfattat leverans av tjänster inom samtliga tre delområden?

Anbudsområde 1 Helhet  250 SEK

Ja/Nej. [Ja önskas](#)

k. Uppfylls kravet gällande att bilaga 4 omfattat leverans av tjänster inom samtliga tre delområden?

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

l. Bifoga 4 bilagor Utförande och koordinering

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.2 Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor



Anbudsgivaren ska acceptera samtliga villkor i Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.3 Avrop



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för avrop inom samtliga delar i Anbudsområdet. Anbudsgivaren ska kontinuerligt bevaka avropsförfrågningar, likabehandla kunder, besvara samtliga avropsförfrågningar och kunna leverera enligt i ramavtalet angivna förutsättningar. Att inte besvara avrop kan vara grund för vite och ytterligare sanktioner, se vidare kapitel Ramavtalets huvuddokument. Om anbudsgivaren avböjer att lämna anbud ska detta motiveras till kund och Statens inköpscentral. Anbudsgivaren ska besvara avrop inom den tid som anges i avropsförfrågan. Alternativa avropssvar ska inte lämnas om inte kunden specifikt begär detta. Observera att anbudsgivaren inte äger rätt att överlåta rätten att mottaga eller besvara avrop till annan part. Anbudsgivaren äger inte heller rätt att överlåta rätten att teckna kontrakt till annan part på annat sätt än vad som framgår i bilaga Allmänna villkor.

Kund kan i sitt avrop precisera och ställa krav utifrån detta underlag samt bilaga Kravkatalog och bilaga Allmänna villkor. Kunden specificerar, utifrån sin organisation och sitt behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett tilldelningskriterium.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.4 Ansvar



Anbudsgivaren ska ta ett helhetsansvar vid införande och leverans av tjänster, om inte kund specificerat annat i sitt avrop. Samma sak gäller även för migrering från befintlig miljö samt från befintlig leverantör till ny leverantör. Anbudsgivaren ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Anbudsgivaren ska ansvara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som

gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet.

Anbudsgivaren ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Anbudsgivaren ska för kund i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar av kundens produkter och/eller programvaror krävs för att anbudsgivaren ska kunna garantera en fungerande leverans.

Leverans av en ny kommunikationstjänst ska kunna ske med successiv driftsättning med parallell användning av kundens befintliga lösning. Vid successiv driftsättning ska anbudsgivaren ta ansvar för felavhjälpning som kan uppstå i tjänsten inom skälig tid och detta ska spegla den tilltänkta servicenivå som kommer att gälla.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.5 Priser i ramavtalet och kontrakt



Priser som anges i upphandlingen kommer att vara takpriser i kommande ramavtal. Takpriser får inte överstigas i ett avropssvar om inte kund anpassar förutsättningar i krav eller allmänna villkor. Takpriser ska vara giltiga under hela ramavtalsperioden.

Samtliga priser som offereras i upphandlingen samt i avrop under ramavtalsperioden ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Anbudsgivaren får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande avrop d.v.s. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och takpris, om inte kunden anger annat i avropet. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå.

Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop.

Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis tecknande av abonnemang får inte tas ut separat om inte kunden anger annat i sitt avrop.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.6 Uppsägningstider



Uppsägningstiden för enskilda direkt- och mobilabonnemang och liknande med eventuella tilläggstjänster ska vara högst 30 kalenderdagar från och med att uppsägning skriftligen meddelas anbudsgivaren om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

För accesser, fasta förbindelser och liknande ska den initiala bindningstiden vara högst 12 månader, om

avtalet förlängs är uppsägningstiden därefter högst 3 månader från och med att uppsägning skriftligen meddelas anbudsgivaren, om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.7 Spärra tjänster, adresser, portar etc.

Anbudsgivaren ska tillåta att kunden kostnadsfritt kan välja att spärra tjänster såsom betalsamtal, utlandsamtal, MMS etc.

Vidare ska kunden ha möjlighet att spärra valfria IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och/eller TCP-portar både för inkommande och utgående trafik. Inga IP-adresser, URL:ar, UDP- eller TCP-portar ska vara spärrade om inte kund begär det.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.8 Skydd av tjänster

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla skydd av avropade tjänster mot t.ex. otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering och sabotage. Anbudsgivaren ska alltid omedelbart rapportera brister i skyddet och angrepp mot tjänsten till kund.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla autentiseringssystem för att skydda en videokonferens. Konferenser ska kunna vara krypterade.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda intrångsdetektering och skydd av tjänster t.ex skydd mot intrång (såsom IDS och IPS) och överbelastningsattacker (DoS och DDoS-attacker).

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.9 Redundans

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda redundanta lösningar för anslutningar med dubblerad utrustning.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.10 IPv4, IPv6 och AS

Anbudsgivaren ska tillhandahålla stöd för både IPv4 och IPv6 i tjänsterna. Kommunikation över IPv6 ska kunna tillhandahållas både i "Native mode" och i tunnel genom IPv4 (dual stack). Anbudsgivaren ska

kunna hjälpa till med ansökan av IP-adresser samt med ansökan av AS-nummer. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla IP-adresshantering (IPAM) för både IPv4 och IPv6.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.11 IP-adresser



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda möjlighet till fasta IP-adresser.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla obundna IP adresser, så kallade Public Interface adresser.

Kunden ska inte behöva förändra befintliga IP-adresser eller namnstandard vid införande av anbudsgivarens tjänster.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.12 Nummerserier, regionsfria nummer och hänvisning



Anbudsgivaren ska erbjuda kund hela nummerserier för telefoni (såväl aktiva som inaktiva nummer) och det ska vara möjligt för kund att utöka samt behålla hela sin nummerserie (såväl aktiva som inaktiva nummer) hos anbudsgivaren vid byte av leverantör. Anbudsgivaren ska inte ta separat betalt för att flytta nummerserier till annan leverantör.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla regionsfria nummer såsom 0771.

Anbudsgivaren ska tillåta att kunden kostnadsfritt kan välja talad hänvisning till nytt nummer vid byte av operatör och nummer i minst 6 månader från och med bytet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.13 Utbildning



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda utbildning avseende de tjänster som ingår i leveransen.

Utbildningsmaterial ska vara på svenska och kostnadsfritt om inte annat överenskommit i kontraktet.

Kunden ska även kunna välja att avropa utbildning som konsulttjänst per timme i kundens lokaler till de antal personer kunden anser som lämpligt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet




3.1.14 Kontaktytor och språk

Anbudsgivaren ska ha rutiner för kontakt med kunder. En ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter med ramavtalsleverantören samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Kontaktytor, användargränssnitt samt dokumentation över tjänsten etc. ska mot kunden vara på svenska, om inte annat överenskommit i kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.15 Statistik och mätningar

Anbudsgivaren ska kostnadsfritt tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen av tjänster. Denna information ska sparas och vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under den tid kontraktet varit giltigt samt minst tre månader efter kontraktet upphört). Systemet ska ge möjlighet att designa och utforma egna rapporter. Systemet ska kunna exportera rapporter och data för bearbetning i kalkyleringsprogram såsom exempelvis MS Excel. Vidare ska följande innehåll kunna väljas av kund.

- Antal inkommande, framkopplade, övergivna och/eller tappade samtal
- Träffsäkerhet för automatisk telefonist
- Systemet ska innefatta ett antal standardrapporter som ger en god bild av verksamheten i kontaktcenter gällande team/agents leverans och utifrån inkommande ärenden. T.ex. tidsåtgång och handläggningstid för olika uppgifter/status, ärendevolymer och uppnådda servicenivåer för helheten nerbrutet till per kö, ärendetider för helheten nerbrutet till per kö, tappade samtal, samtalsfördelning per kvart, per inkommande kanal, svarstid i olika tidsintervaller.
- Statistik över agenter: Systemet ska kunna ta fram statistik över agenternas tillgängliga tid för inkommande ärenden, per agent och kvart. Med tillgänglig tid menas tid i samtal eller annan kanal, tid i efterarbete samt tid i Systemet kan presentera individuell statistik för innevarande dag, för respektive agent. Exempel på sådan statistik är antal besvarade samtal, samtalstid och antal ej besvarade samtal som kopplats fram. Det går även att få fram motsvarande statistik över ärenden som inte är samtal.
- Kömonitor. Det ska vara möjligt att Realtidsövervaka verksamheten via gränssnitt i dator eller skärm. Det går att i detta gränssnitt välja vilken information man vill se (t.ex. antal samtal i kö, samtal med längst kötid, inloggade agenter, status för agenter, status för övriga kanaler m.m.). Detta ska kunna anpassas för olika typer av medarbetare (t.ex. agenter, gruppleddare, kundservicechef eller grupprum).
- Antal distansmöten, vem som bokar, hur länge konferenserna äger rum, antal deltagare i konferenser (uppdelat på interna och externa), bild och ljudkvalitet (min och maxvärden), kapacitet på förbindelse.

Anbudsgivaren ska, om tillämpligt i avropade tjänster enligt kund, kostnadsfritt tillhandahålla kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt mätning gällande nyttjandegrad av tjänst för debitering etc. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner på enskild anknötning med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner till enskild anknötning. En sammanställning över abonnemang som inte

nyttjas ska kunna tas fram. Avstämning om verklig nyttjandegrad och/eller förbrukning av minuter, SMS, mobildata etc. ska göras minst en gång per månad om inte annat överenskommes med kund.

Anbudsgivaren ska minst en gång om året verifiera och dokumentera att av kund köpt prestanda är tillgänglig för kundens nyttjande.

Anbudsgivaren ska på uppdrag av kund mäta och kontrollera upplevd ljudkvalitet, med gradering i MOS-värde (Mean Opinion Score). Om ljudkvaliteten inte understiger krav i kontrakt och/eller servicenivåer får skäligen kostnad för detta debiteras kund. Kostnaden ska godkännas av kund innan mätningen sker.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.16 Inomhusnät



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla inomhusnät samt anslutning till kunds inomhusnät för mobil kommunikation, oavsett typ av inomhusnät samt tillåta annan operatör (flera operatörer) i befintligt inomhusnät oavsett ägare till nätet. Anbudsgivaren ska tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om inte kontraktet sägs upp i förtid.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.17 Strålning i trådlösa nät



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda en tjänst för minimering av strålning i trådlösa nät. Tjänsten ska omfatta planering av trådlösa nät, mätning av strålning vid installation och efter driftsättning samt förslag på åtgärder för att minska strålningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.18 Ingående utrustning (programvaror och produkter)



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda programvaror som är en naturlig del av tjänsten och/eller som krävs för en komplett leverans så som programvaror för ärendehantering, växeltjänster, bokningssystem och videokonferens etc.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda produkter som är en naturlig del av tjänsten och/eller som krävs för en komplett leverans, såsom växlar, LAN- och WAN- utrustning, videobrygga, video gateway, kodek, kameror, monitorer, projektorer etc. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla ett brett utbud av devices såsom mobiltelefoner och surfplattor med tillhörande tillbehör. Även devices för exempelvis personer med nedsatt syn eller hörsel ska kunna tillhandahållas. Produkter ska kunna livscykelhanteras (exempelvis återvinnas och rekonditioneras).

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.19 Anbudsgivarens övertagande av befintlig utrustning

Anbudsgivaren ska om kund så begär överta befintlig kundplacerad utrustning och erlägga ersättning för denna, med utgångspunkt från restvärdet om inte annat framgår av kontraktet. Med befintlig utrustning avses t.ex. abonnentväxlar, stödsystem, WAN-, LAN-utrustning etc. som kan ingå i en tjänst inom området.

Uppfyller anbudsgivaren kravet

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.20 Kunds övertagande av utrustning

Anbudsgivaren ska tillåta att kund övertar i tjänsten ingående kundunik utrustning om kund så begär. Dokumentation om utrustningen ska ingå. Ersättning för detta ska då erläggas med utgångspunkt från restvärdet om inte annat framgår av kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.21 Läsrättigheter kundplacerad utrustning

Anbudsgivaren ska tillåta att kund har obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade utrustningen som ingår i tjänsten. Exempelvis ska kunden själv kunna ta ut loggar och statistik.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.22 Rättigheter att ändra i kundplacerad utrustning

Anbudsgivaren bör tillåta att kund har tillgång till den eventuella kundplacerade utrustningen och att kund självständigt kan utföra patchning, konfigurationsförändringar samt aktivera tilläggfunktioner. Hur servicenivåer och viten påverkas om kundens ändringar medför fel i leveransen regleras i kontraktet.

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om tillgång enligt ovan erbjuds.

Uppfyller anbudsgivaren kravet om att kund självständigt kan utföra patchning, ändringar och aktivering?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

3.1.23 Webbportal


Anbudsgivaren bör kostnadsfritt erbjuda en kundspecifik webbportal med minst följande funktionalitet för tillgång till av kunden utpekade personer:

- Möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS),
- Möjlighet för kund att se anpassad, valbar statistik för t. ex. fördröjning, variation i fördröjning (jitter), tappade paket och utnyttjad bandbredd för respektive anslutning samt se kapacitets-, prestanda- och trafikmätningar
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst eller bandbredd i realtid (ner till minst fem minuters intervall) samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktion eller bandbredd per QoS-klass
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst, exempelvis i form av nyttjade samtalsminuter, SMS, mobildata etc. samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjade funktioner
- Möjlighet för kund att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen
- Speglad övervakning i realtid (ner till minst 15 minuters intervall) dvs. kund kan se ramavtalsleverantörens övervakning av tjänster, se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive tjänst
- Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärdstid, verklig åtgärdstid och avhjälp fel
- Lägga beställningar, se leveransinformation och beställningshistorik
- Se information om planerat underhåll
- Sköta administration av abonnemang, t.ex. uppgifter om användare, telefoner, aktivera SIM-kort samt hantera abonnemang (säga upp, lägga till och förändra)
- Se uppdaterad dokumentation gällande avropade tjänster
- Se fakturor och fakturaspecifikationer

Anbudsgivaren erhåller 5000 poäng om kravet uppfylls

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 



5.000 SEK

3.1.24 Implementation, support, felsökning och konfiguration

Anbudsgivaren ska kunna implementera, ge support till, felsöka och konfigurera etc. de tele- och datakom tjänster som kund avropar.

3.1.24.1 Realisering av implementation, support, felsökning och konfiguration (telefoni, telekommunikationslösningar)

I syfte att kunden kan erhålla den kvalitet som krävs för att realisera dessa konsulttjänster på efterfrågat sätt krävs en verkshöjd av tjänsten, som bör uppfyllas genom att den utförs av konsulter som innehar relevant utbildning samt flerårig erfarenhet av support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av tjänster inom telefoni/telekommunikation.

Nedan anges konsulter som bevis på kravuppfyllnad. En namngiven konsult kan endast förekomma en gång i denna upphandling. Med upphandling avses samtliga anbudsområden i upphandlingen


Kommunikationstjänster inom tele-och datakom. Om anbudsgivaren anger en konsult kan denna konsult således inte erbjudas i annan anbudsgivares anbud i denna upphandling. Om en konsult förekommer flera gånger i anbudsgivarens anbud kommer mervärde endast erhållas första gången konsult förekommer och uppfyller ställt krav. Konsult stryks därmed i samtliga övriga krav. Om en konsult förekommer både i anbudsgivarens anbud samt annan anbudsgivares anbud i denna upphandling kommer denna konsult strykas i samtliga anbud och inget anbud erhåller något mervärde för berörda krav. Observera att om konsultens arbetsgivare är någon annan part än anbudsgivaren ska bilaga Underleverantör fyllas i och bifogas.

För att bevisa att anbudsgivaren kan tillhandahålla implementation, support, felsökning och konfiguration inom telefoni/telekommunikationslösningar på ett fullgott sätt bör konsulter med minst följande erfarenhet anges:

- Teknisk utbildning och examen på gymnasie-, KY/YH- eller högskole/universitets-nivå
- Arbetat minst åtta år som tekniker och utfört support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av telefoni/telekommunikationslösningar.


Anbudsgivaren erhåller 50 poäng per konsult som anges och uppfyller kraven. För att erhålla poäng ska samtliga uppgifter fyllas i för respektive konsult och det ska av uppgifterna framgå att kraven uppfylls. Konsulten ska vara beredd på att kunna bli kontaktad, legitimera sig, bli intervjuad samt inkomma med referenser. Totalt kan 250 poäng erhållas.

a. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 1
(telefoni/telekommunikationslösningar)

Anbudsområde 1 Helhet 


Fritext

b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Anbudsområde 1 Helhet 


Fritext

c. Ange utbildning för konsult 1 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 1 Helhet 


Fritext

d. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 1 inom telefoni/
telekommunikationslösningar (arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 1 Helhet 

Fritext


e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

Ja/Nej. Ja önskas


f. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 2
(telefoni/telekommunikationslösningar)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


h. Ange utbildning för konsult 2 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


i. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 2 inom telefoni/
telekommunikationslösningar (arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

k. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 3
(telefoni/telekommunikationslösningar)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


m. Ange utbildning för konsult 3 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


n. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 3 inom telefoni/
telekommunikationslösningar(arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


o. Uppfylls kraven för konsult 3?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK


p. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 4
(telefoni/telekommunikationslösningar)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


r. Ange utbildning för konsult 4 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

s. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 4 inom telefoni/
telekommunikationslösningar(arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


t. Uppfylls kraven för konsult 4?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK


u. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 5
(telefoni/telekommunikationslösningar)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


w. Ange utbildning för konsult 5 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


x. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 5 inom telefoni/
telekommunikationslösningar(arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

y. Uppfylls kraven för konsult 5?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

3.1.24.2 Realisering av implementation, support, felsökning och konfiguration (infrastruktur)

I syfte att kunden kan erhålla den kvalitet som krävs för att realisera dessa konsulttjänster på efterfrågat sätt krävs en verkshöjd av tjänsten, som bör uppfyllas genom att den utförs av konsulter som innehar relevant utbildning samt flerårig erfarenhet av support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av tjänster inom infrastruktur.

Nedan anges konsulter som bevis på kravuppfyllnad. En namngiven konsult kan endast förekomma en gång i denna upphandling. Med upphandling avses samtliga anbudsområden i upphandlingen Kommunikationstjänster inom tele-och datakom. Om anbudsgivaren anger en konsult kan denna konsult således inte erbjudas i annan anbudsgivares anbud i denna upphandling. Om en konsult förekommer flera gånger i anbudsgivarens anbud kommer mervärde endast erhållas första gången konsult förekommer och uppfyller ställt krav. Konsult stryks därmed i samtliga övriga krav. Om en konsult förekommer både i anbudsgivarens anbud samt annan anbudsgivares anbud i denna upphandling kommer denna konsult strykas i samtliga anbud och inget anbud erhåller något mervärde för berörda krav. Observera att om konsultens arbetsgivare är någon annan part än anbudsgivaren ska bilaga Underleverantör fyllas i och bifogas.


För att bevisa att anbudsgivaren kan tillhandahålla implementation, support, felsökning och konfiguration inom infrastruktur på ett fullgott sätt bör konsulter med minst följande erfarenhet anges:

- Teknisk utbildning och examen på gymnasie-, KY/YH- eller högskole/universitets-nivå
- Arbetat minst åtta år som tekniker med support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av infrastrukturtjänster (WAN, LAN eller internet).

Anbudsgivaren erhåller 50 poäng per konsult som anges och uppfyller kraven. För att erhålla poäng ska samtliga uppgifter fyllas i för respektive konsult och det ska av uppgifterna framgå att kraven uppfylls. Konsulten ska vara beredd på att kunna bli kontaktad, legitimera sig, bli intervjuad samt inkomma med referenser. Totalt kan 250 poäng erhållas.


a. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 1 (infrastruktur)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

c. Ange utbildning för konsult 1 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 1 inom infrastruktur (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

f. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 2 (infrastruktur)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



h. Ange utbildning för konsult 2 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



i. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 2 inom infrastruktur (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

k. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 3 (infrastruktur)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



m. Ange utbildning för konsult 3 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


n. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 3 inom infrastruktur (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


o. Uppfylls kraven för konsult 3?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

p. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 4 (infrastruktur)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 


r. Ange utbildning för konsult 4 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

s. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 4 inom infrastruktur (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

t. Uppfylls kraven för konsult 4?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

u. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 5 (infrastruktur)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

w. Ange utbildning för konsult 5 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



x. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 5 inom infrastruktur (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



y. Uppfylls kraven för konsult 5?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

3.1.24.3 Takpris konsulttjänster

Anbudsgivaren ska ange ett takpris för konsulter som ska gälla oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå, om inte kund anger annat i sitt avrop. Takpriset ska även gälla som takpris för utbildning. Takpriset ska gälla för åtta timmars arbetsdag samt i övrigt enligt villkor i bilaga allmänna villkor.

Anbudsgivaren erhåller 2000 poäng om takpriset är 1400 SEK per timme eller lägre.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande att takpris för konsulttjänster är 1400 SEK per timme eller lägre?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



2.000 SEK

b. Ange takpris per timme för konsulttjänster

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.25 Leveranstider

Leveranstiden för ny leverans av accesser, anslutningar (t ex. MDA och inomhusnät) och/eller flytt av anslutningar bör vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för tjänster såsom Telefonistjänst, Kontaktcentertjänst, Växeltjänst i molnet, MDM och liknande bör vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar som kräver byte av utrustning bör vara högst 15 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för nytt abonnemang med eller utan anknytning till växel, inklusive nödvändigt SIM-kort, bör vara högst fem arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng


om kravet uppfylls.

Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning bör vara högst två arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för att en konsult ska påbörja (tillgänglig för uppdraget till en omfattning om minst 50 %) ett enskilt arbete/uppdrag för kund bör inte vara mer än 15 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för anslutningar såsom MDA och inomhusnät etc?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  1.000 SEK

b. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden telefonistjänst, kontaktcentertjänst etc?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  1.000 SEK

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  1.000 SEK


d. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för nytt abonnemang?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  1.000 SEK

e. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konfigurationsändringar och uppgradering/nedgradering av kapacitet?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  1.000 SEK

f. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konsulter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  500 SEK

3.1.26 Telefoni/Telekommunikation

3.1.26.1 Tal- och mobildatatrafik



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla rikstäckande tal- och mobildatatrafik i Sverige via minst

UMTS/LTE-nät. Med rikstäckande menas att det ska finnas täckning i samtliga län i Sverige. Anbudsgivaren ska minst erbjuda mobilnät som stödjer tal och mobildata inom hela Europa samt om kund så begär ska anbudsgivaren kunna tillhandahålla tal och mobildata i hela världen d.v.s. anbudsgivaren ska kunna erbjuda roamingavtal med rikstäckande operatör(er) i respektive land. Anbudsgivaren ska under ramavtalsperioden kunna tillhandahålla mobila abonnemang vid var tids gällande ny generation av nät inom skälig tid.

Kunden ska inte ha några begränsningar i att använda mobila abonnemang inom och utom Sverige om ej annat framgår av kontraktet. Kunden ska även kunna avropa extra SIM-kort till ett abonnemang.

Anbudsgivaren ska även kunna tillhandahålla mobila bredbandsabonnemang för endast data.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.2 Mobilnät



Anbudsgivaren ska i Sverige ha eget mobilnät, vara delägare i ett mobilnät, vara en så kallad virtuell operatör (MVNO) eller Service provider (SP). Om anbudsgivaren inte har eget mobilnät eller är delägare i ett utan är en MVNO eller SP ska ett signerat intyg bifogas som visar att anbudsgivaren har rätt att nyttja någon annans mobilnät. Av intyget mellan nätägaren och anbudsgivaren ska det framgå i vilket eller vilka nät abonnemang kan tillhandahållas. Ägare eller delägare kan uppfyllas av annat bolag i samma koncern, observera dock att krav gällande intyg även gäller inom en koncern om ett annat bolag i koncernen är nätägaren.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange hur kravet uppfylls (d.v.s är anbudsgivaren nätägare, delägare, MNVO eller SP etc.)

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



c. Bifoga intyg

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.3 Godkänd verksamhet



Anbudsgivarens verksamhet för mobil samtalstjänst ska vara anmäld och godkänd av Post- och telestyrelsen (PTS) enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Intyg/utskrift från PTS ska bifogas.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Bifoga intyg/utskrift

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.4 Hastighet mobil datakommunikation



Anbudsgivaren ska ansvara för och säkerställa att hastigheten för mobil datakommunikation för kund alltid ska vara den högsta enligt de tillgängliga näten som anbudsgivaren tillhandahåller i det aktuella området i Sverige. En förutsättning är att den mobila device kunden använder stödjer det aktuella nätet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.5 Enterprise Mobility Management (EMM)



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten Enterprise Mobility Management (EMM) med Mobile Device Management (MDM), Mobile Application Management (MAM) och Mobile Content Management (MCM).

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.6 Växeltjänster



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla växeltjänster både i form av moln- och kundplacerad växel. Anslutningar till kunds växel ska kunna tillhandahållas oavsett märke, ägare och/eller placering av växeln med standardgränssnitt. Anslutningarna kan användas för t.ex. inkommande och avgående trafik, förbindelser för mobil anknytning, nätgrupp, extern utrustning såsom röstbrevlåda samt callcenter.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.7 Mobil anknytning i växel



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en tjänst för mobil anknytning där mobiltelefonen blir en anknytning inom kundens telefonväxel. Användaren nås på ett fastnät nummer och får motsvarande funktionalitet som en stationär telefon.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.8 Anslutning till det fasta publika telenätet



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutningar mot det fasta publika telenätet för utrustning med analogt gränssnitt för exempelvis analog telefon, fax och kortterminal samt utrustning med digitalt gränssnitt för anslutning enligt standard ISDN-PRI (30B+2D).

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutningar till det publika telenätet med IP. Tjänster ska erbjudas för anslutning mot det publika telenätet för IP-telefoni, abonnentväxlar med SIP-trunk, eller liknande utrustning med öppna standardiserade gränssnitt för tal med anslutning över IP.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.9 Fax som tjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla fax som tjänst.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.10 Personsökare och personsökartjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla personsökare och personsökartjänst.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.11 Servicenivåer



Anbudsgivaren ska godkänna att servicenivåer enligt bilaga allmänna villkor tillämpas för kundens inomhusnät och det till kunden erbjudna publika mobilnätet inom det område där kunden är lokaliserad.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande servicenivåer?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.12 Slut på mobil surfpott



När det är ca 10 % kvar av en surfpott ska det gå ut ett meddelande till användaren samt till av kund utsedd kontaktperson om inte kunden anger annat i sitt avrop eller kontrakt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.13 Omfördelning av mobildata



I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris ska kunden äga rätt att fördela den totala mängden mobildata per användare i sin organisation utan extra kostnad och på det sätt kunden bedömer lämpligt. Det kan innebära att när en användares mängd inte nyttjas kan denna gå till en annan användare inom kundens organisation. Kunden ska även kunna ange en miniminivå för mobildata per användare.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.14 Överföring av mobildata och samtalstrafik

I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) och samtalstrafik till ett fast pris bör kunden alltid äga rätt att överföra outnyttjad mängd till nästa månad utan extra kostnad.

Anbudsgivaren erhåller 1500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande överföring av mobildata och samtalstrafik?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.500 SEK

3.1.26.15 Samtrafikpris

Anbudsgivaren bör acceptera att prisutvecklingen för kund under kontraktperioden följer det fastställda samtrafikpriset från Post och Telestyrelsen.

Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande samtrafikpris?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

3.1.27 Infrastruktur

3.1.27.1 Internet



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla rikstäckande tjänster i Sverige för att ansluta kundens utrustning i Sverige till internet för olika typer av kommunikation. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla möjlighet för kund att ansluta till två olika internetleverantörer och nyttja båda anslutningarna samtidigt. Anbudsgivaren ska minst kunna erbjuda routingprotokoll BGP och Statisk

routing.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.2 WAN



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla rikstäckande WAN-tjänster för datakommunikation mellan kundens anslutna lokaler och fastigheter på olika orter i Sverige. WAN-tjänsten ska vara logiskt avskild från andra kunder.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.3 LAN



Anbudsgivaren ska i Sverige kunna tillhandahålla LAN-tjänster d.v.s. ett nätverk för datakommunikation begränsat till en byggnad, eller en grupp av byggnader, och som använder ett protokoll i datalänksskiktet av t.ex. Ethernet. I tjänsten kan, förutom aktiv utrustning, även kablage, kontaktdon, plintar, rack, skenor och korskopplingar etc. ingå. Lastbalanserare och accelerator för SSL/TLS (kryptering och dekryptering) kan ingå.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.4 Drifts- och funktionsansvar



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla drifts- och funktionsansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen, t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning, men som är en förutsättning för tjänsten.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.5 SMTP



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en funktion för att hantera kundens e-posttrafik med hjälp av SMTP för internetanslutningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet




3.1.27.6 Routingprotokoll WAN-tjänster

Anbudsgivaren ska för WAN-tjänster minst kunna erbjuda följande routingprotokoll:

- RIP
- OSPF
- BGP
- EIGRP
- IS-IS
- Statisk routing

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 


3.1.27.7 Routingprotokoll LAN-tjänster

Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster minst kunna erbjuda följande routingprotokoll:

- RIP
- OSPF
- Statisk routing

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**


Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.8 Nätverksövervakning

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla nätverksövervakning med SNMPv3 eller vid var tid gällande senare versioner. Kund ska ha läsrättigheter.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**


Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.9 IP Multicast

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för IP Multicast för både IPv4 och IPv6.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.10 DHCP

Anbudsgivaren ska ha en funktion för DHCP IP-relay för IPv4 och IPv6 som stödjer frågor mot kundens DHCP-server inom WAN-tjänsten.

Anbudsgivaren ska ha en funktion för adressutdelning med DHCP.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.11 Redundans i LAN-tjänst



Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster kunna erbjuda redundanta lösningar för länkar, framföringsvägar, kablage, protokoll, strömförsörjning och nätverkskomponenter. Med redundant lösning menas exempelvis att oavsett fel på en länk, kablage, komponent eller enhet etc. ska tjänsten fortsätta fungera enligt specifikation.

Vid fel på en enskild del av redundant lösning ska larm gå till driftcentral och åtgärdas som ett fel enligt kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.12 Redundans i WAN-tjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla redundanta lösningar för WAN-tjänster i form av fysiskt åtskilda nät. Om kund avropar primär och sekundär anslutning ska anbudsgivaren använda dubblerad utrustning vid leveranspunkterna för att undvika att fel vid enskild utrustning riskerar driften för både primär- och sekundär anslutning. Leveranspunkten definieras av kund i respektive avrop. Anbudsgivaren ska säkerställa att primär och sekundär anslutning aldrig termineras i samma aktiva nätutrustning i leverantörens nät. Primär och sekundär anslutning ska aldrig dela framföring/kanalisering mellan station/nod och fastigheten vid leveransadressen vidare ska det inte finnas några kritiska beroenden mellan de nätutrustningar vid station/nod i anbudsgivarens nät, som var för sig terminerar primär och sekundär anslutning. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla dubblerad utrustning och kraft back-up.

Vid fel på en enskild del av redundant lösning ska larm gå till driftcentral och åtgärdas som ett fel enligt kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.13 Ethernet



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda anslutningar för kundens utrustning enligt IEEE 802.3 med gränssnitt av typen trådbundet Ethernet med stöd för både fiber och koppar.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda anslutningar för kundens utrustning minst enligt IEEE 802.11 a/b/g/n med gränssnitt av typen trådlöst Ethernet.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda elförsörjning över Ethernet enligt IEEE 802.3af och IEEE 802.3at.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda anslutningar med automatisk avkänning av hastighet enligt IEEE 802.3u, duplex och kabeltyp (rak eller korsad) för Ethernet.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla länkaggregering enligt IEEE 802.1ax och åtkomstkontroll enligt IEEE 802.1x.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.14 Nättopologier



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för nättopologier såsom Punkt-till-punkt, Alla-till-alla (fully meshed) och Stjärnät (hub & spoke).

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.15 Brandvägg



Anbudsgivaren ska ha en funktion för brandvägg för både IPv4 och IPv6 samt en funktion för att kontrollera och ta bort virus för trafik till och från kunden genom internetanslutningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.16 DNS och DNSSEC



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda namnuppslagning med DNS och DNSSEC.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.17 Logiskt åtskilda virtuella nät i WAN-tjänster



Anbudsgivaren ska för WAN-tjänster kunna tillhandahålla logiskt åtskilda virtuella nät, både med MPLS och IPsec.

Uppfyller anbudsgivaren kravet ?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.18 Logiskt avskilda virtuella nät LAN-tjänster



Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster kunna erbjuda en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät enligt IEEE 802.1q, samt ha stöd för hantering av flera routinginstanser. Anbudsgivaren ska tillhandahålla möjlighet till logisk separering av nät med flera VLAN och SSID.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.19 IPsec

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för etablering av säkerhetslösningar med IPsec.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.20 MACsec

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla MACsec enligt IEEE 802.1AE.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.21 Class of Service (CoS)

Anbudsgivaren ska ha en funktion för CoS i LAN-tjänster för att t.ex. stödja IP-telefoni eller video där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras. Trafikprioritering ska ske enligt IEEE 802.1p.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.22 Quality of Service (QoS)

Anbudsgivaren ska ha en funktion för QoS i WAN- och LAN-tjänster där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i olika klasser. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.23 Fördröjning, paketförlust och jitter

Anbudsgivaren bör för samtliga WAN-tjänster minst garantera att fördröjning är lika med eller mindre än 24 ms fram och tillbaka, paketförlust inom nätet är lika med eller mindre än 0,01% samt att jitter inom nätet är lika med eller mindre än 10 ms.

Uppfylls kravet ska det gälla för samtliga typer av anslutningar, förbindelser och trafiktyper som erbjuds samt då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

Anbudsgivaren erhåller 1500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande fördröjning, paketförlust och jitter?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 1 Helhet  1.500 SEK


3.1.28 Samarbetslösningar

3.1.28.1 Kontaktcenter

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster inom kontaktcenter d.v.s tjänster där personer på ett samlat sätt, hanterar kundärenden via olika kommunikationskanaler. Tjänsten ska kunna integreras i kundens verksamhetssystem, förenkla kommunikationen och reducera hanteringsflöden av ärenden till och från kunden. Även Telefonisttjänster kan inkluderas och bemannas av anbudsgivaren.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.28.2 Automatisk samtalshantering

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla automatisk samtalshantering med talsvar, köhantering och menyval etc. med minst följande valbara innehåll:

- Talbesked och köbesked i form av köplats eller uppskattad tid (upprepat och anpassat) till inringande samt möjlighet till påringston eller musik mellan köbesked.
- Hierarkiskt uppbyggt menysystem och möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval och röst.
- Styrning av samtal grundat på A-nummer.
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i menyn.
- Styrning av samtal baserat på klockslag, datum, antal samtal i kö, kötid etc.
- Samtal ska kunna ges prioritet.
- Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda som flera användare kan få avisering om och avlyssna.
- Lavinmeddelande.
- Möjlighet till identifiering via knappval (mata in t.ex. personnummer).
- Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd.
- Mobilsamtal kan styras grundat på var mobiltelefonen befinner sig.
- Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet dvs. välja en självservice-tjänst om kötiden till handläggare är för lång.
- Möjlighet till inloggning av externa handläggare.
- Möjlighet till olika självservicefunktioner.
- Möjlighet till inspelning av samtal, samt kunna söka och ta fram ljudfil.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.3 Telefonist



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten telefonist med minst följande valbara innehåll:

- Samtalskö mot telefonist och/eller talsvar vid kö mot telefonist, med valmöjlighet om förväntad kötid eller antal samtal före i kön.
- Automatisk presentation på skärmen av uppgifter som t.ex. namn, anknytningsnummer, hänvisningsbesked.
- Kunna söka i databasen på följande hela eller delvisa sökbegrepp i valfria kombinationer: förnamn, efternamn, anknytning, e-postadress, mobiltelefonnummer, organisation, geografisk placering och arbetsuppgift, fonetisk sökning.
- Kunna registrera meddelanden till abonnenten direkt i hänvisningsbilden och förmedla mottagna meddelande via mail och SMS.
- Förmedling med eller utan avisering av samtal och uppkoppling av konferenssamtal.
- Parkering av samtal och påkoppling och inbrytning.
- Väntkoppling av samtal vid upptaget och övervakning vid upptagen användare samt återanrop till samma telefonist vid ej svar, med information om användaren.
- Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare utan att anknytningen stängs. Lägga in regelbunden frånvaro med löpande hänvisning för en eller flera användare. Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt.
- Valmöjlighet för telefonist med autosvar eller manuellt svar, svarshjälp (välkommen till "myndigheten" du pratar med "telefonist")
- Nattkoppling av telefonist med tillhörande talbesked samt eventuell vidarekoppling till journummer.
- Aktivering av samtalsinspelning och uppspelning vid tex hot eller utbildning
- Elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister

Anbudsgivaren ska som en del av tjänsten för telefonister kunna erbjuda anslutningar och abonnemang.

Anbudsgivaren ska som en del av tjänsten kunna tillhandahålla mobil anknytning för telefonist eller call center.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.4 Hänvisning



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla hänvisning. Kunden ska ha rätt att administrera och förändra data i hänvisningsdatabasen. Användaren ska från egen device och från ett webbgränssnitt eller app kunna hänvisa sin anknytning vid ett eller flera tillfällen från och till ett klockslag eller datum. Det ska finnas en möjlighet till koppling till kalendersystem där kalenderuppgifterna styr hänvisningsinformationen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.5 Röstbrevlåda

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla röstbrevlåda där en personlig hälsningsfras med information kan läsas upp samt att det ska finnas möjlighet att lämna meddelande vid hänvisning och vid icke svar. Det ska finnas möjlighet till avlyssning av meddelanden via dator och telefon. Det ska även vara möjligt att koppla inkommande samtal till t.ex. telefonist och denne ska kunna koppla direkt till röstbrevlådan. Ett mottaget meddelande ska aviseras via t.ex. SMS och mail.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.6 Automatisk telefonist

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla automatisk telefonist med röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och med minst följande valbara funktioner:

- Koppla samtalet till den anknytning som den inringande söker, röststyrning samt läsa upp aktiva hänvisningar med efterfrågat nummer eller namn.
- Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser
- Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.
- Möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.7 Telefonkatalog

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en telefonkatalogtjänst som är gemensam för hela organisationen. Telefonkatalogen ska ha gemensam databas med telefonistverkyget och visa valda delar av databasen. Det som minst ska visas och vara sökbart är för- och efternamn, anknytning, mobilnummer, organisationstillhörighet och platsangivelse. Förändring av information ska ske i realtid och kunna uppdateras av användare, utpekad person eller inläsning från andra databaser.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.8 Växeltjänster

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla växeltjänster både i form av moln- och kundplacerad växel med

standardiserat gränssnitt. Anslutningar till kunds växel ska kunna tillhandahållas oavsett märke, ägare och/eller placering av växeln. Anslutningarna ska kunna användas för t.ex. inkommande och avgående trafik, förbindelser för mobil anknytning, nätgrupp, extern utrustning såsom röstbrevlåda samt callcenter.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.9 Kontaktcenter



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla arbetsplats för personlig samtalshantering från kanaler så som länk på kundens webbplats, mail, chat, fax och SMS. Tjänsten ska minst kunna ha följande valbara innehåll:

- Samtalsmottagning och hantering samt indikering av inkommande samtal.
- Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av kundens administratör.
- Synlig kötid för de samtal som väntat längst.
- Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför kundens organisation.
- I en handläggares profil kan språk och områdeskompetenser definieras.
- Det är möjligt att plocka ett visst samtal från en viss kö.
- Arbetsplatserna ska kunna vara geografiskt spridda på olika adresser.
- Bemanningsplaneringsverktyg ska kunna tillhandahållas för schemaläggning, planering på kompetensnivå, strategisk planering med prognos etc.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.10 Systemadministration



Anbudsgivaren ska som en del av avropade tjänster kunna tillhandahålla systemadministration med funktioner så som administration av telefonkatalog, talsvar, samtalsstyrning, handläggare samt inspelning av samtal. Kunden ska kostnadsfritt kunna administrera, se och förändra anknytningsnummer, hänvisning och röstbrevlåda samt kunna se loggar av utförda förändringar med datum och person.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.11 Digitala möten



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för digitala möten så som distansmötesystem med produkter och programvaror. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla distansmöten för konferensrum samt fasta och mobila devices. Kunden ska kunna blanda deltagare i samma konferens oavsett om de ansluter med datorbaserade klienter med video, webbapplikation i en mobil device, videokonferens eller

telefoni. Det ska även vara möjligt att visa dokument eller presentationer för deltagarna i distansmöteskonferenser.

På bryggfunktioner ska flexibel bandbreddstilldelning ske beroende på bandbredd och utrustning för respektive deltagare. Detta innebär att en sämre anslutning eller utrustning inte ska minska bandbredden för samtliga deltagare i konferensen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.12 Konferensbrygga



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten konferensbrygga för intern och extern anslutning, där minst följande valbara funktioner ska kunna ingå:

- Konferenser med upp till 60 deltagare.
- Inloggning med unik PIN-kod för varje konferens och konferensledare.
- Möjlighet att boka möten med automatisk uppringning till samtliga deltagare.
- Påminnelse med inloggningsuppgifter inför den aktuella konferensen.
- Möjlighet till flera virtuella konferensrum.
- Konferensledare ska kunna slå av och på mikrofonen för deltagare samt lägga till och avsluta deltagare.
- Se alla anslutna deltagare samt få uppgift om totala antalet deltagare.
- Deltagare kan ställa sig i talarkö och få ordet av konferensledaren.
- Chatta med enskilda eller samtliga deltagare med möjlighet till inspelning.
- Inspelning av konferens för distribution.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.13 Standarder



Anbudsgivaren ska minst uppfylla standarder för IPv4, IPv6, SIP samt H.323 och H.264.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.2 Bastjänster



En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som kund kan avropa som den är eller specificera, reducera, utöka och/eller bygga vidare på. Kund kan även välja att endast avropa tilläggstjänster till befintligt kontrakt där så är möjligt. Observera även att kunden väljer fritt vilken och/eller vilka bastjänster och tilläggstjänster som ingår i avropet samt omfattningen och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare eller färre tjänster ska ingå. Bastjänsterna kan vidare användas av kund som stöd och utgångspunkt för egen kravställning i kommande avrop från ramavtalet, alternativt

specificerar kunden sin avropsförfrågan helt utifrån bilaga kravkatalog och upphandlingsdokumenten i övrigt. Samtliga angivna priser blir takpriser för respektive tjänst eller tillägg. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning. I de fall det hänvisas till anbudsgivarens officiellt publicerade prislista ska denna finnas allmänt tillgänglig på anbudsgivarens hemsida, följa branschens prisstandard, vara enhetlig och en norm för företagets kunder oavsett sektor samt ska uppdateras kontinuerligt vid prisjusteringar.

Engångspris för access, installationskostnad, aktiveringskostnad etc. får inte tas ut separat utan ska ingå i priset om inte annat framgår av respektive krav eller av kunds avropsförfrågan. Städning efter installationsarbetet med borttagande av emballage och återställning ingår i anbudsgivarens åtagande. Ett pris per efterfrågad prisuppgift ska anges. Prisuppgifter ska lämnas självständigt, d.v.s utifrån att ingen, en eller flera av tilläggstjänsterna finns från början eller tillkommer. För servicenivåer och viten etc. se bilaga allmänna villkor. För krav gällande informationssäkerhet, kvalitets- och miljöledningssystem etc, se Ramavtalets Huvuddokument. Ljudkvalitet för talkommunikation ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7. För krav gällande innehåll på statistik som ska tillhandahållas inom ramen för tjänsterna se krav Statistik och mätningar 3.1.15. Observera att hastigheten för mobil datakommunikation för kund alltid ska vara den högsta enligt det bästa tillgängliga nätet som anbudsgivaren tillhandahåller i den aktuella regionen i Sverige (förutsatt att den mobila device kunden använder stödjer det aktuella nätet). Vidare gäller de generella kraven (3.1) samt bilaga allmänna villkor även för bastjänsterna samt i de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata och samtalstrafik till ett fast pris har kunden rätt att överföra outnyttjad mängd till nästa månad utan extra kostnad.

Utvärdering av prisuppgifter går till enligt kapitel 2.8. Utvärderingspriser erhålls enligt beskrivning i respektive bastjänst. Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 50 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 25 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 10 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

3.2.1 Bastjänst A: Mobilt abonnemang för tal- och datakommunikation



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst A med minst följande funktioner och innehåll:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet att ringa och ta emot samtal till och från hela världen.
- Det ska vara möjligt för kunden att kunna lägga in vidarekoppling av samtal till annat svarsnummer vid upptaget eller ej svar. En kund ska kunna koppla vidare ett pågående samtal till valfritt nummer. Det ska vara möjligt för kunden att spärra för vidarekoppling av samtal till andra nummer.
- Nummerpresentation visa och sända A-nummer valbart per anknytning och samtal
- Stöd för trepartssamtal om det stöds av användarens mobiltelefon
- Samtal väntar, notifiering att samtal väntar vid pågående samtal samt kunna besvara det nya inkommande samtalet och parkera det pågående, pendling
- Röstbrevlåda med möjlighet till personligt svarsmeddelande
- Skicka och ta emot textmeddelande (SMS) och bildmeddelande (MMS)
- Valbart för kundens administratörer att kunna spärra funktioner för bildmeddelande (MMS), video, utlandssamtal, betalsamtal och betaltjänster
- Rörlig bildöverföring (videosamtal)
- Datakommunikation (anslutning mot Internet)
- DTMF-signaler

- Möjlighet att kunna se samtalslogg
- Surfpott 1 GB/månad inom Sverige och vid resor inom EU och EES.
- Pris ska lämnas som Flatrate per abonnemang per månad. Det ska per månad ingå minst 2000 minuter talkommunikation och 2000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige samt vid resor inom EU/EES (till Sverige)
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Sverige men inom EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas
- Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Sverige ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris per minut för att ringa till länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid surfstillfället med en rabatt om minst 10 %

Bastjänst A ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per abonnemang som adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad område för talkommunikation, ringa från Sverige till länder inom hela EU/EES (totalt minst 2000 minuter enligt bastjänst A).
- Utökad omfattning på talkommunikation med ytterligare 1000 minuter och 1000 SMS/MMS enligt bastjänst A
- Utökad surfpott till 5 GB/månad
- Utökad surfpott till 10 GB/månad
- Utökad surfpott till 20 GB/månad
- Utökad surfpott till 100 GB/månad, varav upp till 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Utökad surfpott till 250 GB/månad, varav upp till 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Tillägg för möjlighet för kund att använda ett eget APN för mobil datatrafik. Kunden ska kunna välja vilka abonnemang som ansluter mot APN:et. Pris anges per månad per APN.
- Tillägg för möjlighet för kund att särskilja tjänstesamtal från privatsamtal. Kunden ska kunna välja mellan olika modeller så som att slå en kod för privatsamtal, dubbla simkort eller automatiskt gå över till privatsamtal efter en av kunden viss specificerad tid på dygnet. Kunden ska även kunna välja fakturering till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras kund och privatsamtal den enskilde användaren. Kund specificerar vad som ska faktureras för privatsamtal dock ska prissättningen för privatsamtal följa den för tjänstesamtal.

Utvärdering bastjänst A: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst A och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst A.

a. Tillhandahålls bastjänst A med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet




b. Ange pris per månad och abonnemang för bastjänst A

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

c. Ange tilläggspris per månad för utökat område talkommunikation, från Sverige till EU/EES

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

d. Ange tilläggspris per månad för utökad omfattning med 1000 minuter och 1000 SMS/MMS

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 5 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 


f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 10 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 20 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

h. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 100 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

i. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

j. Ange tilläggspris per månad för eget APN

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

k. Ange tilläggspris per månad för särskilja och särfakturera tjänstesamtal från privatsamtal.

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

3.2.2 Bastjänst B: Växeltjänst i molnet



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst B med minst följande funktioner och innehåll :

- Funktion för talkommunikation (utgående samtal från växel) med möjlighet att ringa och ta emot samtal från hela världen
- Fria samtal inom Norden
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Norden men inom EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas. Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Norden ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %. Pris per minut för att ringa till länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar (devices anskaffas separat)
- Ljudkvalitet minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphone-anknytning
- Kortnummer
- Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning kan ställa samtal på vänt internt
- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator
- Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt:
 - analogt gränssnitt
 - fast anknytning, med fast telefon eller Softphone
 - mobil anknytning.
 - telefonist anknytning
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad per aktiv anknytning oavsett typ (dvs oavsett analog-, fast-, mobil- telefonist-anknytning etc.)

Bastjänst B ska kunna byggas ut med följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per som adderas till månadspriset för bastjänsten:

- Tillägg för utökat område talkommunikation, ringa från Norden till hela EU/EES
- Tillägg för funktion för massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper

- Tillägg för funktion för inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en användaren under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format.
- Tillägg för flerpartssamtal, konferensbrygga, ska lämnas för möjlighet till upp till 50 parter
- Tillägg för funktion för besökssystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föränmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller mail samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök.
- Tillägg för automatisk telefonist: Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska vara möjlig för kund att utöka. Tjänsten ska vidare minst innehålla följande funktioner:
 - Röstigenkänning på svenska och valbart välkomstbesked
 - Koppla samtalet till den anknytning som den inringande söker genom att säga namn, röststyrning samt läsa upp aktiva hänvisningar med efterfrågat nummer eller namn.
 - Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
 - Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
 - Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
 - Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

Utvärdering bastjänst B: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priser per månad för bastjänst B och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst B.

a. Tillhandahålls bastjänst B med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst B per aktiv anknytning

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för utökat område talkommunikation

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



f. Ange tilläggspris per månad för flerpartssamtal med upp till 50 parter

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

g. Ange tilläggspris per månad för besökssystem

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

h. Ange tilläggspris per månad för automatisk telefonist

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

3.2.3 Bastjänst C: Mobil anknötning



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst C med minst följande funktioner och innehåll:

- Mobiltelefonen blir en anknötning inom telefonväxeln och användaren nås på ett fastnät nummer. Mobilnumret kan döljas inom Sverige så fastnät nummer kan visas för utgående samtal
- Förbindelser som krävs för att realisera tjänsten ska ingå
- Användaren får tillgång till kundgemensamma funktioner och tjänster som finns inom telefonväxeln, (t.ex. hänvisningsfunktion, gruppnummer och röstbrevlåda)
- Grundprincipen är att samtal utgår enligt fastnätstrafik från växeln. Utgående fasta samtal från växeln ingår och får inte debiteras separat inom ramen för denna bastjänst. Samtal när användaren är utomlands sker enligt avrop, eller om inte avropats enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista för mobilsamtal vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Surfpott 1 GB ska ingå inom Sverige och vid resor inom EU och EES
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris ska lämnas per abonnemang per månad

Bastjänst C ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per abonnemang som adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad surfpott till 5 GB/månad
- Utökad surfpott till 10 GB/månad
- Utökad surfpott till 20 GB/månad
- Utökad surfpott till 100 GB/månad, varav upp till minst 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Utökad surfpott till 250 GB/månad, varav upp till minst 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES

Utvärdering bastjänst C: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst C och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst C.

a. Tillhandahålls bastjänst C med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst C

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 5 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 10 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 20 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 100 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.4 Bastjänst D: Internetaccess symmetrisk



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst D med minst följande funktioner och innehåll:

- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- Bandbredd minst 200 Mbit/s
- Obegränsad trafik
- Tjänsten ska klara redundant anslutning till internet med två olika internet-leverantörer om kund har en befintlig internet-leverantör eller i ett senare skede har behov av redundans mot internet
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Kund ska kunna välja av anbudsgivaren dynamiskt eller fast tilldelade IP-adresser mot internet
- Namnuppslagning med DNS och DNSSEC för både IPv4 och IPv6
- Pris ska anges som pris för tjänsten per månad

Bastjänst D ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s
- Skydd mot överbelastningsattacker. Detta ska minst innebära; övervakning av nätet, skydd mot volumetriska attacker, snabb aktivering inom någon minut vid attack, ska släppa igenom legitim trafik, ska minst kunna hantera attacker upp till 100 Gbit/s samt ska hantera kundens samtliga publika IP-adresser. Tjänsten ska omfatta skydd på hela kapaciteten men möjlighet till förhöjt skydd av specifika objekt. Minst fyra skyddsobjekt ska ingå (som kund definierar t.ex. en server). Även DNS ska vara skyddat mot överbelastningsattacker. Det ska inte finnas krav på kundplacerad utrustning. Leverantören ska löpande rapportera om attacker mot tjänsten. Pris per månad ska anges för tjänsten samt pris per tillkommande skyddsobjekt (som kund definierar)
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd samt med anslutning till kundens LAN och DMZ

Utvärdering bastjänst D: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst D och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst D.

a. Tillhandahålls bastjänst D med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för för bastjänst D

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 500 Mbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 2 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 5 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



f. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 10 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker

Anbudsområde 1 Helhet 


Prisfält

h. Ange tilläggspris per månad per tillkommande skyddsobjekt (skydd mot överbelastningsattacker)

Anbudsområde 1 Helhet 

Prisfält

i. Ange tilläggspris per månad för brandvägg

Anbudsområde 1 Helhet 

Prisfält

3.2.5 Bastjänst E: WAN tjänst



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst E med minst följande funktioner och innehåll:

- Datakommunikation mellan kundens angivna lokaler inom Sverige
- Datakommunikation skapas med logiskt avskilda nät i anbudsgivarens nät
- Kundplacerad utrustning såsom routrar ska ägas av anbudsgivaren
- Kundens LAN ansluts till anbudsgivarens kundplacerade utrustning med Ethernet och med stöd för gränssnitt med både fiber och koppar.
- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- DHCP-relay
- Bandbredd minst 200 Mbit/s per länk mellan två av kundens lokaler
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- IP Multicast för IPv4 och IPv6.
- Fördröjning, fram och tillbaka, inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 25 ms, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Jitter, variation i fördröjning, inom nätet ska vara lika med eller mindre än 5 ms då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Paketförluster inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 0,01 %, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- En funktion för QoS där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan. Andelen i respektive klass ska kunna justeras uppåt eller nedåt vid behov. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.
 - Klass 1 realtidskommunikation
 - Klass 2 kritisk kommunikation
 - Klass 3 övrig kommunikation
- Pris ska anges för tjänsten per månad och länk

Bastjänst E ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s

- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd.

Utvärdering bastjänst E: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst E och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst E.

a. Tillhandahålls bastjänst E med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst E

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 500 Mbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 2 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 5 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



f. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 10 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för brandväggsfunktion

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.6 Bastjänst F: Fjärrhantering av mobil device, EMM med MDM



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst F med minst följande funktioner och innehåll:

- Se överblick över devices och dess innehåll
- Integration med kundens Active Directory (AD)
- Fjärrdrift av devices med möjlighet till konfiguration och programvarudistribution samt kunna spärra enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrera sina personliga

användarinställningar via ett webbgränssnitt

- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och Mac OS
- Systemet ska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemet ska skyddas mot manipulering (krypteras) (t ex vid fjärradministration av den mobila enheten)
- Systemet ska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten
- Systemet ska kunna tilldela en användare olika rättigheter beroende på enhetens status, vilken app som används, eller hur enheten ansluter mot Internet
- Systemet ska kunna återställa enhetslåsets PIN-kod i Admin verktyget
- Systemet ska kunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax)
- Systemet ska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matchar en definierad policy (t ex kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad)
- Systemet ska stödja automatiserad uttullning, användning, förnyelse och återkallande av enhets- och användarcertifikat.
- Pris ska lämnas per mobil device per månad och gälla oavsett plattform (t .ex. Andriod, iOS och Windows)

Bastjänst F ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad per mobil device adderas till priset för bastjänsten:

- Applikationshantering, möjlighet att installera och konfigurera, avinstallera applikationer på anslutna devices. White-list över godkända applikationer. Spärr mot att installera utvalda/ej godkända applikationer. Möjlighet till larm/avisering om ansluten enhet har icke godkända applikationer. Volymdistribution av applikationer (VPP) utan anslutning mot publik distributionsbutik.

Utvärdering bastjänst F: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst F och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst F.

a. Tillhandahålls bastjänst F med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris för bastjänst F per månad.

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för applikationshantering

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.7 Bastjänst G: Kontaktcentertjänst



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst G med minst följande funktioner och innehåll:

- Funktion för hantering av inkommande och utgående talkommunikation, möjlighet att ringa och ta emot samtal inom Sverige. Handläggare kan sitta på olika orter i Sverige och kunna ha ett mobilt arbetssätt och exempelvis kunna hantera inkommande och utgående samtal via webbläsare i mobil device
- Menysystem och framkoppling av samtal beroende på knappval, dvs. möjlighet till identifiering av inringande via A-nummer, inmatad identifiering/autentisering t.ex. personnummer, PIN-kod och annat inmatat nummer
- Möjlighet till parallella menyval på olika språk
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny
- Möjlighet till meddelande om antal agenter som besvarar samtalen
- Möjlighet till elektronisk anslagstavla med en konfigurerbar samlad bild över exempelvis kösituation och servicegrad i förhållande till servicenivå
- Se köstatus på hela kön med kötider och servicenivå, kunna prioritera och eskalera samtal i kö samt plocka eller flytta valda samtal. Köhantering, användargränssnitt. Agenten ska via ett grafiskt användargränssnitt på sin dator kunna se realtidsinformation om den aktuella situationen:
 - Hur många samtal/ärenden som står i kö på de köer som betjänas av agent/gruppen
 - Status för inloggade agenter i den egna gruppen samt köinformation även från andra grupper
 - Kötid för det samtal/ärenden som väntat längst.
 - Kötid för det samtal/ärenden som kopplas fram
 - Köstatus för övriga inkommande kanaler
 - Den inringandes A-nummer
- Möjlighet för agent att sätta samtal på vänt på personlig kö när agent har samtal på tjänst/kö. Det ska vara möjligt att prioritera mellan personlig kö och tjänstens kö
- Talsvar vid kö mot handläggare, med valmöjlighet om upprepad information om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
- Möjlighet till ackumulerad kötid dvs. inringande som stått i kö och blir omdirigerad till annan kö kan tillgodogöra sig tidigare kötid
- Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå
- Stöd för efterbehandlingstid
- Möjlighet att kontakta kontaktcenter via kundens webb och via kontaktformulär
- Handläggaren sätts automatiskt i paus då samtal inte kan besvaras i tid och samtal omdirigeras.
- Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför företagskatalogen
- Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten
- Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade agenter
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående chatt med indikation när meddelande skrivs
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående mail, fax och SMS (enligt kunds val) med stavningskontroll, mallar, automatsvar etc.
- Systemet ska ha ett telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknytningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på vänt och återta samtal
- Pris anges per månad för tjänsten för upp till 10 samtidigt inloggade agenter

Bastjänst G ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter
- Tilläggspris för möjlighet inspelning av samtal på anknytningsnivå med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in. Om agent under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Det ska finnas en funktion för märkning av samtal som också blir åtkomlig och sökbar. Det ska vara möjligt att spara och arkivera ett samtal i efterhand samt möjlighet att kunna spara och arkivera chattar. Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format.
- Tilläggspris för möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt bank-ID

Utvärdering bastjänst G: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst G och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst G.

a. Tillhandahålls bastjänst G med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst G

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för upp till 50 samtidigt inloggade agenter

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad inspelning och arkivering av samtal och chatt

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för autentisering av medborgare

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.8 Bastjänst H: Produktivitetplattform för samarbete och kommunikation



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla bastjänst H med minst följande funktioner och innehåll:

- Direktmeddelande (Text based IM)

- Närvarohantering (Precence/precence)
 - Integration mot kundens E-post/kalender miljö, såsom Notes och Exchange
 - Fjärranslutning internet via VPN
 - Klientfunktionalitet såsom visuell integration med filhanteringssystem såsom Sharepoint
 - Åtkomst till Global adresslista
 - Kommunikation ljud och bild internt, minst två deltagare (1:1)
 - Kommunikation ljud och bild externt, minst två deltagare (1:1)
 - Kommunikation med ljud och bild, fler än två deltagare (Multi-party audio and video)
 - Skicka filer med hjälp av UC-klient internt
 - Stöd för federation med externa parter
 - Möjlighet att dela skrivbord
 - Konferens via webb, app och klient med möjlighet till bl.a. dokumentdelning
 - Möjlighet att använda tjänsten oavsett device eller operativsystem
 - Lobby för externa anslutande till en konferens
 - Administratören ska kunna se deltagare i en konferens
 - Anslutning till publika telefoninätet för inkommande och utgående samtal.
 - Användaren ska kunna växla mellan device under pågående samtal
-
- Pris för tjänsten per månad offereras separat vid avrop (ska inte anges och utvärderas inte i upphandlingen)

Bastjänst H ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som ska kunna avropas av kunden, pris för detta offereras separat vid avrop (observera dock övriga takpriser som kan påverka prissättningen):

- Abonnemang för talkommunikation inom det område kunden definierar, både internt och externt samt ska kunna inkludera telefonistfunktioner
- Röstbrevlåda
- Mobila anknytningar
- Integration med kundens kontaktcenter
- API för integration av tjänster med verksamhetssystem
- Desktopklient för Windows, OSx, Android och iOS.

Anbudsgivaren ska inkomma med en beskrivning över hur tjänsten kan levereras med exempelvis ingående programvaror etc. Det finns inga obligatoriska krav på vad beskrivningen ska innehålla utan den är endast till för information inför kommande avrop.

a. Tillhandahålls bastjänst H med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Bifoga en tjänstebeskrivning för bastjänst H

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.3 Underleverantörer



I de fall anbudsgivaren behöver nyttja underleverantörer för att uppfylla krav i Anbudsområde Kommunikationslösningar, kapitel 3, i upphandlingen ska bilaga underleverantörer fyllas i och bifogas anbudet. Av bilagan ska det tydligt framgå vad underleverantören ska bidra med till anbudet samt kopplat till vilket krav leverantören åsyftas. Se vidare Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor för krav gällande underleverantörer som nyttjas vid fullgörande av kontrakt.

a. Nyttjas underleverantörer för att uppfylla krav i upphandlingen?
Ange i så fall vilka krav som detta gäller.

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



b. Bifoga bilaga underleverantörer om underleverantörer nyttjas

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



4. Kravspecifikation anbudsområde 2, Telefoni/telekommunikationstjänster

4.1 Generella krav Telefoni/telekommunikationstjänster



Anbudsområdet omfattar tjänster för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Exempel på tjänster som ingår är:

- Operatörstjänster (såsom abonnemang, drift- och förmedlingstjänster, anslutningar, accesser, nummerserier, datakommunikation etc.) , växel, mobil anknötning i växel, inomhusnät, automatisk telefonist

Vidare ingår även devices (såsom telefoner, surfplattor etc) och MDM om kund önskar paketera det med någon övrig tjänst inom telefoni. Molntjänster inom området, IoT, M2M, Wi-fi calling, videosamtal, digitala mötessamtal, säkerhet (såsom kryptering, brandväggstjänster etc.), funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, trygghetslarm, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans, etc. ingår.

Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå. Kunden kan äga ingående utrustning helt eller delvis och välja att köpa tjänster till denna (påplats-drift samt med eventuella reservdelar) eller avropa tjänster utan eget ägande.

Tjänster ska kunna följa vid var tid gällande rekommendationer och riktlinjer om robust och säker kommunikation från PTS och MSB.

Observera att det inte är tillåtet för anbudsgivaren att reservera med egna angivna villkor eller restriktioner (orena anbud) och separata bindningstider för abonnemang etc. tillåts inte.

Garanterad prestanda, takpriser, leveranstider, etc. kommer att skrivas in i en bilaga till ramavtalet och kund har rätt till vite enligt bilaga Allmänna villkor om nivåer etc. inte uppfylls. Takpriser och leveranstider ska gälla när kunden inte anpassar allmänna villkor eller krav på bastjänsten samt där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten. Om kunden önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat (pris och leveranstider) i samband med avrop. Anbudsgivaren måste påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Anbudsgivaren ska hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska kunna förläggas.

4.1.1 Kvalitet i utförande och koordinering av tjänster



Anbudsgivaren ska ha erfarenhet samt kunna utföra och koordinera tjänster inom anbudsområdet till kunder med god kvalitet. Med god kvalitet avses att kunden är nöjd med leveransen som helhet på så sätt att t.ex. leveransen har motsvarat de krav som ställts, anbudsgivaren har hanterat eventuella incidenter och avvikelser på ett effektivt och förtroendeingivande sätt och leveranser har skett enligt tidplan.

För att styrka att kravet uppfylls ska anbudsgivaren inkomma med fyra olika bevis enligt bilaga

Utförande och koordinering anbudsområde Telefoni/telekommunikationstjänster, som avser tjänsteleveranser inom upphandlingsföremålet/anbudsområdet till fyra olika kunder. Tjänsteleveransen och avtalet kan vara pågående men leveransgodkännande ska ha skett under de fyra senaste åren, räknat från sista dagen för inlämnande av anbudet. Datum för leveransgodkännande ska anges i bilagan för respektive tjänst som levererats. Bilaga Utförande och koordinering anbudsområde Telefoni/telekommunikationstjänster ska användas och av bilagan framgår vilka uppgifter som ska lämnas. Alla efterfrågade uppgifter ska vara fullständigt ifyllda. Samtliga avtalskunder ska intyga att tjänsteleveransen är utförd med god kvalitet.

En bilaga per avtalskund ska bifogas. Bilagorna ska undertecknas och därefter scannas in och bifogas i PDF-format.

För att bevisen ska vara godkända ska de uppfylla angivna krav samt avse externa tjänsteleveranser. Med detta menas att interna uppdrag hos anbudsgivaren eller hos eventuell underleverantör i denna upphandling samt uppdrag mellan parterna anbudsgivaren, eventuell underleverantör eller ägare inte är godkända. Samma tjänsteleverans (samma avtal) med en kund får inte användas av en annan anbudsgivare utan styrks då från samtliga anbud i hela upphandlingen.

- Samtliga bifogade bilagor ska omfattat leverans av en eller flera tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - De bifogade bilagorna ska sammantaget omfattat leverans av minst tre olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - Minst två av de bifogade bilagorna ska även omfattat stödtjänsten/konsulttjänsten installation och konfiguration av lösningen.
-
- De bifogade bilagorna bör sammantaget omfattat leverans av minst fem olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

a. Uppfyller anbudsgivaren angivna obligatoriska krav?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Uppfylls kravet gällande sammantagen leverans av minst fem olika tjänster.

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 2 Telefoni



500 SEK

c. Bifoga fyra bilagor Utförande och koordinering

Bifogad fil

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.2 Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor



Anbudsgivaren ska acceptera samtliga villkor i Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.3 Avrop



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för avrop inom samtliga delar i Anbudsområdet. Anbudsgivaren ska kontinuerligt bevaka avropsförfrågningar, likabehandla kunder, besvara samtliga avropsförfrågningar och kunna leverera enligt i ramavtalet angivna förutsättningar. Att inte besvara avrop kan vara grund för vite och ytterligare sanktioner, se vidare kapitel Ramavtalets huvuddokument Om anbudsgivaren avböjer att lämna anbud ska detta motiveras till kund och Statens inköpscentral. Anbudsgivaren ska besvara avrop inom den tid som anges i avropsförfrågan. Alternativa avropssvar ska inte lämnas om inte kunden specifikt begär detta. Observera att anbudsgivaren inte äger rätt att överlåta rätten att mottaga eller besvara avrop till annan part. Anbudsgivaren äger inte heller rätt att överlåta rätten att teckna kontrakt till annan part på annat sätt än vad som framgår i bilaga Allmänna villkor.

Kund kan i sitt avrop precisera och ställa krav utifrån detta underlag samt bilaga Kravkatalog och bilaga Allmänna villkor. Kunden specificerar, utifrån sin organisation och sitt behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett tilldelningskriterium.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.4 Ansvar



Anbudsgivaren ska ansvara för leverans, installation och implementation av avropade tjänster om inte annat anges av kund vid avropet. Samma sak gäller även för migrering från befintlig miljö samt från befintlig leverantör till ny leverantör. Anbudsgivaren ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Anbudsgivaren ska ansvara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet.

Anbudsgivaren ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Anbudsgivaren ska för kund i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar av kundens produkter och/eller programvaror krävs för att anbudsgivaren ska kunna garantera en fungerande leverans.

Leverans av en ny kommunikationstjänst ska kunna ske med successiv driftsättning med parallell användning av kundens befintliga lösning. Vid successiv driftsättning ska anbudsgivaren ta ansvar för felavhjälpning som kan uppstå i tjänsten inom skälig tid och detta ska spegla den tilltänkta servicenivå som kommer att gälla.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.5 Priser i ramavtalet och kontrakt

Priser som anges i upphandlingen kommer att vara takpriser i kommande ramavtal. Takpriser får inte överstigas i ett avropssvar om inte kund anpassar förutsättningar i krav eller allmänna villkor. Takpriser ska vara giltiga under hela ramavtalsperioden.

Samtliga priser som offereras i upphandlingen samt i avrop under ramavtalsperioden ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Anbudsgivaren får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande avrop dvs. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och offererade pris om inte kunden anger annat i avropet. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå.

Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop. Efter kontrakt löpt ut ska eventuell kundplacerad utrustning tas bort och lokalen återställas.

Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis tecknande av abonnemang får inte tas ut separat om inte kunden anger annat i sitt avrop.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni 

4.1.6 Tal- och mobildatatrafik


Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla rikstäckande tal- och mobildatatrafik i Sverige via minst UMTS/LTE-nät. Med rikstäckande menas att det ska finnas täckning i samtliga län i Sverige. Anbudsgivaren ska minst erbjuda mobilnät som stödjer tal och mobildata inom hela Europa samt om kund så begär ska anbudsgivaren kunna tillhandahålla tal och mobildata i hela världen d.v.s. anbudsgivaren ska kunna erbjuda roamingavtal med rikstäckande operatör(er) i respektive land. Anbudsgivaren ska under ramavtalsperioden kunna tillhandahålla mobila abonnemang vid var tids gällande ny generation av nät inom skälig tid.

Kunden ska inte ha några begränsningar i att använda mobila abonnemang inom och utom Sverige om ej annat framgår av kontraktet. Kunden ska även kunna avropa extra SIM-kort till ett abonnemang.

Anbudsgivaren ska även kunna tillhandahålla mobila bredbandsabonnemang för endast data.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni 

4.1.7 Mobilnät

Anbudsgivaren ska i Sverige ha eget mobilnät, vara delägare i ett mobilnät, vara en så kallad virtuell operatör (MVNO) eller Service provider (SP). Om anbudsgivaren inte har eget mobilnät eller är delägare

i ett utan är en MVNO eller SP ska ett signerat intyg bifogas som visar att anbudsgivaren har rätt att nyttja någon annans mobilnät. Av intyget mellan nätägaren och anbudsgivaren ska det framgå i vilket eller vilka nät abonnemang kan tillhandahållas. Ägare eller delägare kan uppfyllas av annat bolag i samma koncern, observera dock att krav gällande intyg även gäller inom en koncern om ett annat bolag i koncernen är nätägaren.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange hur kravet uppfylls (d.v.s är anbudsgivaren nätägare, delägare, MNVO eller SP etc.)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Bifoga intyg

Bifogad fil

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.8 Godkänd verksamhet



Anbudsgivarens verksamhet för mobil samtalstjänst ska vara anmäld och godkänd av Post- och telestyrelsen (PTS) enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Intyg/utskrift från PTS ska bifogas.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Bifoga intyg/utskrift

Bifogad fil

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.9 Hastighet mobil datakommunikation



Anbudsgivaren ska ansvara för och säkerställa att hastigheten för mobil datakommunikation för kund alltid ska vara den högsta enligt det bästa tillgängliga nätet som anbudsgivaren tillhandahåller i den aktuella regionen i Sverige. En förutsättning är att den mobila device kunden använder stödjer det aktuella nätet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.10 Devices som tjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla ett brett utbud av devices såsom mobiltelefoner med tillhörande tillbehör med livscykelhantering i form av radering, återanvändning och/eller skrotning med intyg. Även devices för personer med nedsatt syn eller hörsel ska kunna tillhandahållas.

Anbudsgivaren ska kunna hantera beställnings-, logistik- och leveransflöden samt till tjänsten tillhandahålla en webbshop med kundunikt innehåll som kan integreras med kundens beställningssystem. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla hantering av SIM-kort, imagepålägg och förberedelser, reparationer samt kunna tillhandahålla utbytesdevices vid behov enligt specifikation från kund.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.11 Inomhusnät



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutning till kunds inomhusnät för mobil kommunikation, oavsett typ av inomhusnät samt tillåta annan leverantör (flera leverantörer) i befintligt inomhusnät oavsett ägare till nätet. Anbudsgivaren ska tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om kontraktet ej sägs upp i förtid.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.12 Växeltjänster



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla växeltjänster både i form av moln- och kundplacerad växel. Anslutningar till kunds växel ska kunna tillhandahållas oavsett märke, ägare och/eller placering av växeln. Anslutningarna kan användas för t.ex. inkommande och avgående trafik, förbindelser för mobil anknytning, nätgrupp, extern utrustning såsom röstbrevlåda samt callcenter.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.13 Mobil anknytning i växel



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en tjänst för mobil anknytning där mobiltelefonen blir en anknytning inom kundens telefonväxel. Användaren nås på ett fastnätsnummer och får motsvarande funktionalitet som en fast anknytning i växeln.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.14 Anslutning till det fasta publika telenätet



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutningar mot det fasta publika telenätet för utrustning med analogt gränssnitt för exempelvis analog telefon, fax och kortterminal samt utrustning med digitalt gränssnitt för anslutning enligt standard ISDN-PRI (30B+2D).

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutningar till det publika telenätet med IP. Tjänster ska erbjudas för anslutning mot det publika telenätet för IP-telefoni, abonnentväxlar med SIP-trunk, eller liknande utrustning med öppna standardiserade gränssnitt för tal med anslutning över IP.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.15 Fax som tjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla fax som tjänst.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.16 Personsökare och personsökartjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla personsökare och personsökartjänst.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.17 Uppsägningstider



Uppsägningstiden för enskilda direkt- och mobilabonnemang och liknande med eventuella tilläggstjänster ska vara högst 30 kalenderdagar från och med att uppsägning skriftligen meddelas anbudsgivaren om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

För accesser, fasta förbindelser och liknande ska den initiala bindningstiden vara högst 12 månader, om avtalet förlängs är uppsägningstiden därefter högst 3 månader från och med att uppsägning skriftligen meddelas anbudsgivaren, om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.18 Spärra tjänster



Anbudsgivaren ska tillåta att kunden kostnadsfritt kan välja att spärra tjänster såsom betalsamtal, utlandsamtal, MMS etc.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.19 Hänvisning vid byte av nummer

Anbudsgivaren ska tillåta att kunden kostnadsfritt kan välja talad hänvisning till nytt nummer vid byte eller uppsägning av nummer i minst 6 månader från och med bytet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.20 Skydd av tjänster

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla skydd av avropade tjänster mot t.ex. otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering och sabotage. Anbudsgivaren ska alltid omedelbart rapportera brister i skyddet och angrepp mot tjänsten till kund.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.21 Redundans

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda redundanta lösningar för anslutningar.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.22 IPv4 och IPv6

Anbudsgivaren ska tillhandahålla stöd för både IPv4 och IPv6. Kommunikation över IPv6 ska kunna tillhandahållas både i "Native mode" och i tunnel genom IPv4.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.23 Fasta IP-adresser

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda möjlighet till fasta IP-adresser

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.24 Utbildning



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda utbildning avseende de tjänster som ingår i leveransen. Utbildningsmaterial ska vara på svenska och kostnadsfritt om inte annat överenskommit i kontraktet. Kunden ska även kunna välja att avropa utbildning som konsulttjänst per timme i kundens lokaler till de antal personer kunden anser som lämpligt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.25 Kontaktytor och språk



Anbudsgivaren ska ha rutiner för kontakt med kunder. En ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter med ramavtalsleverantören samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Kontaktytor, användargränssnitt samt dokumentation över tjänsten etc. ska mot kunden vara på svenska, om inte annat överenskommit i kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.26 Statistik och mätningar



Anbudsgivaren ska kostnadsfritt tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen av tjänster. Denna information ska sparas och vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under den tid kontraktet varit giltigt samt minst tre månader efter kontrakt upphört). Statistik gällande tjänsternas nyttjande på av kund olika specificerade nivåer, utveckling och förändring, tillgänglighet, prestanda etc. ska tillhandahållas.

Anbudsgivaren ska, om tillämpligt i avropade tjänster enligt kund, kostnadsfritt tillhandahålla kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt mätning gällande nyttjandegrad av tjänst för debitering etc. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner på enskild anknytning med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner till enskild anknytning. En sammanställning över abonnemang som inte nyttjas ska kunna tas fram. Avstämning om verklig nyttjandegrad och/eller förbrukning av minuter, SMS, mobildata etc. ska göras minst en gång per månad om inte annat överenskommes med kund.

Anbudsgivaren ska minst en gång om året verifiera och dokumentera att av kund köpt prestanda är tillgänglig för kundens nyttjande.

Anbudsgivaren ska på uppdrag av kund mäta och kontrollera upplevd ljudkvalitet, med gradering i MOS-värde (Mean Opinion Score). Om ljudkvaliteten inte understiger krav i kontrakt och/eller servicenivåer får skälig kostnad för detta debiteras kund. Kostnaden ska godkännas av kund innan mätningen sker.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.27 Strålning i trådlösa nät



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda en tjänst för minimering av strålning i trådlösa nät för tal-, bild och datakommunikation. Tjänsten omfattar då planering av trådlösa nät, mätning av strålning vid installation och efter driftsättning samt förslag på åtgärder för att minska strålningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande strålning i trådlösa nät?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.28 Servicenivåer



Anbudsgivaren ska godkänna att servicenivåer enligt bilaga allmänna villkor tillämpas för kundens inomhusnät och det till kunden erbjudna publika mobilnätet inom det område där kunden är lokaliserad.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande servicenivåer?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.29 Övertagande av utrustning



Anbudsgivaren ska om kund så begär överta befintlig kundplacerad utrustning och erlägga ersättning för denna, med utgångspunkt från restvärdet om inte annat anges av kund i avropet. Med befintlig utrustning avses t.ex. abonnentväxlar, stödsystem, etc. som kan ingå i en tjänst inom området.

Anbudsgivaren ska tillåta att kund övertar i tjänsten ingående kundunik utrustning om kund så begär. Dokumentation om utrustningen ska ingå. Ersättning för detta ska då erläggas med utgångspunkt från restvärdet om inte annat framgår av kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande övertagande av utrustning och produkter?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.30 Nummerserier och befintliga parametrar



Anbudsgivaren ska erbjuda kund hela nummerserier för telefoni (såväl aktiva som inaktiva nummer) och det ska vara möjligt för kund att utöka samt behålla hela sin nummerserie (såväl aktiva som inaktiva nummer) hos anbudsgivaren vid byte av leverantör. Anbudsgivaren ska inte ta separat betalt för att flytta

nummerserier till eller från annan leverantör.

Kunden ska inte behöva förändra befintliga IP-adresser eller namnstandard vid införande av tjänster.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.31 Regionsfria nummer



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla regionsfria nummer såsom 0771.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.32 Mobil surfpott



När det är ca 10 % kvar av en surfpott ska det gå ut ett meddelande till användaren samt till av kund utsedd kontaktperson, om inte kunden anger annat i sitt avrop eller kontrakt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



4.1.33 Mobile Device Management (MDM)

Anbudsgivaren bör kunna tillhandahålla tjänsten Mobile Device Management (MDM).

Anbudsgivaren erhåller 250 poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande MDM?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni



250 SEK

4.1.34 Rättigheter kundplacerad utrustning

Anbudsgivaren bör tillåta att kund har obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade utrustningen som ingår i tjänsten. Exempelvis ska kunden då själv kunna ta ut loggar och statistik.

Anbudsgivaren erhåller 250 poäng om obegränsade läsrättigheter erbjuds.

Uppfyller anbudsgivaren kravet om obegränsade läsrättigheter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni



250 SEK

4.1.35 Omfördelning av mobildata

I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris bör kunden alltid äga rätt att fördela den totala mängden mobildata per användare i sin organisation utan extra kostnad och på det sätt kunden bedömer lämpligt. Det kan innebära att när en användares mängd inte nyttjas kan denna gå till en annan användare inom kundens organisation.

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande omfördelning av mobildata?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  500 SEK

4.1.36 Överföring av mobildata

I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris bör kunden alltid äga rätt att överföra outnyttjad datamängd till nästa månad utan extra kostnad.

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande överföring av mobildata?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  500 SEK

4.1.37 Privatsamtal och fakturor

Anbudsgivaren bör alltid kostnadsfritt för kunden tillhandahålla olika modeller för att hantera och särskilja privatsamtal så som möjligheten att slå en kod för privatsamtal, dubbla simkort eller automatiskt gå över till privatsamtal efter en viss av kunden specificerad tid på dygnet. Uppfylls kravet ska Anbudsgivaren även kostnadsfritt kunna tillhandahålla en funktion för två separata fakturor för telefoni dvs. fakturering till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras kund och privatsamtal den enskilde användaren.

Anbudsgivaren erhåller 250 poäng om kravet uppfylls och mer än en modell kan tillhandahållas.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande privatsamtal och fakturor?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  250 SEK

4.1.38 Debiteringsintervall

Anbudsgivaren bör använda kort debiteringsintervall för trafik på abonnemang med rörlig prissättning baserad på förbrukning.

Anbudsgivaren erhåller 250 poäng om debiteringsintervallet är på 1 sekund.

Uppfylls kravet gällande debiteringsintervall?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  250 SEK

4.1.39 Webbportal

Anbudsgivaren bör kostnadsfritt erbjuda en kundspecifik webbportal med minst följande funktionalitet som kan nås av kunden utpekade personer:

- Möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS),
- Möjlighet för kund att se anpassad, valbar statistik för t. ex. åtgärdstider samt se kapacitets-, prestanda- och trafikmätningar
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst, exempelvis i form av nyttjade samtalsminuter, SMS, mobildata etc. samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktion
- Möjlighet för kund att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen
- Speglad övervakning i realtid (ner till minst 15 minuters intervall) dvs. kund kan se ramavtalsleverantörens övervakning av tjänster, se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive tjänst
- Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärdstid och avhjälp fel
- Lägga beställningar, se leveransinformation och beställningshistorik
- Se information om planerat underhåll
- Sköta administration av abonnemang, t.ex. uppgifter om användare, telefoner, aktivera SIM-kort samt hantera abonnemang (säga upp, lägga till och förändra)
- Se uppdaterad dokumentation gällande avropade tjänster
- Se fakturor och fakturaspecifikationer

Anbudsgivaren erhåller 2500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande webbportal?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  2.500 SEK

4.1.40 Leveranstider

Leveranstiden för anslutningar såsom MDA och inomhusnät eller flytt av liknande funktioner samt växeltjänst i molnet och liknande bör vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar bör vara högst 15 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för nytt abonnemang med eller utan anknytning till växel, inklusive nödvändigt SIM-kort, bör vara högst fem arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering och nedgradering av kapacitet för abonnemang bör vara högst två arbetsdagar från och med beställning från

kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för att en konsult ska påbörja (tillgänglig för uppdraget till en omfattning om minst 50 %) ett enskilt arbete/uppdrag för kund bör vara högst 15 arbetsdagar. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för anslutningar såsom MDA och inomhusnät etc?

Anbudsområde 2 Telefoni  1.000 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

b. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar?

Anbudsområde 2 Telefoni  1.000 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för nytt abonnemang?

Anbudsområde 2 Telefoni  1.000 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

d. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konfigurationsändringar och uppgradering/nedgradering av kapacitet?

Anbudsområde 2 Telefoni  1.000 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

e. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konsulter?

Anbudsområde 2 Telefoni  500 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

4.1.41 Implementation, support, felsökning och konfiguration

Anbudsgivaren ska kunna implementera, ge support, felsöka och konfigurera etc. de tele- och datakom tjänster som kund avropar.

4.1.41.1 Realisering av implementation, support, felsökning och konfiguration

I syfte att kunden kan erhålla den kvalitet som krävs för att realisera implementation, support, felsökning och konfiguration på efterfrågat sätt krävs en verkshöjd av tjänsten, som bör uppfyllas genom att den utförs av konsulter som innehar relevant utbildning samt flerårig erfarenhet av support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av tjänster inom telefoni/telekommunikation.

Nedan anges konsulter som bevis på kravuppfyllnad. En namngiven konsult kan endast förekomma en gång i denna upphandling. Med upphandling avses samtliga anbudsområden i upphandlingen Kommunikationstjänster inom tele-och datakom. Om anbudsgivaren anger en konsult kan denna

konsult således inte erbjudas i annan anbudsgivares anbud i denna upphandling. Om en konsult förekommer flera gånger i anbudsgivarens anbud kommer mervärde endast erhållas första gången konsult förekommer och uppfyller ställt krav. Konsult stryks därmed i samtliga övriga krav. Om en konsult förekommer både i anbudsgivarens anbud samt annan anbudsgivares anbud i denna upphandling kommer denna konsult strykas i samtliga anbud och inget anbud erhåller något mervärde för berörda krav. Observera att om konsultens arbetsgivare är någon annan part än anbudsgivaren ska bilaga Underleverantör fyllas i och bifogas.

För att bevisa att anbudsgivaren kan tillhandahålla implementation, support, felsökning och konfiguration inom området på ett fullgott sätt bör konsulter med minst följande erfarenhet anges:

- Teknisk utbildning och examen på gymnasie-, KY/YH- eller högskole/universitets-nivå
- Arbetat minst åtta år som tekniker och utfört support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av telefoni/telekommunikationslösningar.

Anbudsgivaren erhåller 50 poäng per konsult som anges och uppfyller kraven. För att erhålla poäng ska samtliga uppgifter fyllas i för respektive konsult och det ska av uppgifterna framgå att kraven uppfylls. Konsulten ska vara beredd på att kunna bli kontaktad, legitimera sig och bli intervjuad samt inkomma med referenser. Totalt kan 250 poäng erhållas.

a. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

c. Ange utbildning för konsult 1 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

d. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 1 inom telefoni/
telekommunikationslösningar (arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

e. Uppfylls kraven för konsult 1

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 2 Telefoni  50 SEK

f. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

h. Ange utbildning för konsult 2 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

i. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 2 inom telefoni/
telekommunikationslösningar (arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

j. Uppfylls kraven för konsult 2

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  50 SEK

k. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

m. Ange utbildning för konsult 3 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

n. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 3 inom telefoni/
telekommunikationslösningar(arbetsplatser/kunder med antal
månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

o. Uppfylls kraven för konsult 3








Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 2 Telefoni  50 SEK

p. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4 Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
r. Ange utbildning för konsult 4 (linje och nivå ska framgå) Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
s. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 4 inom telefoni/ telekommunikationslösningar(arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå) Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
t. Uppfylls kraven för konsult 4 Ja/Nej. Ja önskas	Anbudsområde 2 Telefoni  50 SEK
u. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 5 Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5 Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
w. Ange utbildning för konsult 5 (linje och nivå ska framgå) Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
x. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 5 inom telefoni/ telekommunikationslösningar(arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå) Fritext	Anbudsområde 2 Telefoni 
y. Uppfylls kraven för konsult 5 Ja/Nej. Ja önskas	Anbudsområde 2 Telefoni  50 SEK

4.1.41.2 Takpris konsulttjänster

Anbudsgivaren ska ange ett takpris för konsulter som ska gälla oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå, om inte kund anger annat i sitt avrop. Takpriset ska även gälla som takpris för utbildning. Takpriset ska gälla för åtta timmars arbetsdag samt i övrigt enligt villkor i bilaga allmänna

villkor.

Anbudsgivaren erhåller 2000 poäng om takpriset är 1400 SEK per timme eller lägre.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande att takpris för konsulttjänster är 1400 SEK per timme eller lägre?

Anbudsområde 2 Telefoni  2.000 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

b. Ange takpris per timme för konsulttjänster

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

4.2 Bastjänster



En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som kund kan avropa som den är eller specificera, reducera, utöka och/eller bygga vidare på. Kund kan även välja att endast avropa tilläggstjänster till befintligt kontrakt där så är möjligt. Observera även att kunden väljer fritt vilken och/eller vilka bastjänster och tilläggstjänster som ingår i avropet samt omfattningen och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare eller färre tjänster ska ingå. Bastjänsterna kan vidare användas av kund som stöd och utgångspunkt för egen kravställning i kommande avrop från ramavtalet, alternativt specificerar kunden sin avropsförfrågan helt utifrån bilaga kravkatalog och upphandlingsdokumenten i övrigt. Samtliga angivna priser blir takpriser för respektive tjänst eller tillägg. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning. I de fall det hänvisas till anbudsgivarens officiellt publicerade prislista ska denna finnas allmänt tillgänglig på anbudsgivarens hemsida, följa branschens prisstandard, vara enhetlig och en norm för företagets kunder oavsett sektor samt ska uppdateras kontinuerligt vid prisjusteringar.

Engångspris för access, installationskostnad, aktiveringskostnad etc. får inte tas ut separat utan ska ingå i priset om inte annat framgår av respektive krav eller av kunds avropsförfrågan. Städning efter installationsarbetet med borttagande av emballage och återställning ingår i anbudsgivarens åtagande. Ett pris per efterfrågad prisuppgift ska anges. Prisuppgifter ska lämnas självständigt, d.v.s utifrån att ingen, en eller flera av tilläggstjänsterna finns från början eller tillkommer. För servicenivåer och viten etc. se bilaga allmänna villkor. För krav gällande informationssäkerhet, kvalitets- och miljöledningssystem etc, se Ramavtalets Huvuddokument. Ljudkvalitet för talkommunikation ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7. För krav gällande vilken statistik som ska tillhandahållas inom ramen för tjänsterna se krav Statistik och mätningar 4.1.26. Observera att hastigheten för mobil datakommunikation för kund alltid ska vara den högsta enligt det bästa tillgängliga nätet som anbudsgivaren tillhandahåller i den aktuella regionen i Sverige (förutsatt att den mobila device kunden använder stödjer det aktuella nätet). Vidare gäller de generella kraven (4.1) även för bastjänsterna samt:

- Om kunden avropar en specificerad mängd samtalskommunikation, SMS, MMS och mobildata (surfpott) i olika abonnemang ska kunden ha rätt att fördela den totala mängden per användare i sin organisation utan extra kostnad på det sätt kunden bedömer lämpligt. Det kan innebära att när en användares mängd inte nyttjas kan denna gå till en annan användare inom kundens organisation. Om kunden avropar en specificerad mängd samtalskommunikation, SMS, MMS och mobildata till ett fast pris ska kunden ha rätt att överföra outnyttjad mängd till nästa månad utan extra kostnad.

Utvärdering av prisuppgifter går till enligt kapitel 2.8. Utvärderingspriser erhålls enligt beskrivning i respektive bastjänst.

För bastjänst A-D gäller följande poängsättning: Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 80 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 60 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 5 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

För bastjänst E-G gäller följande poängsättning: Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 50 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 30 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 10 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 1 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

4.2.1 Bastjänst A: Mobilt abonnemang för tal- och datakommunikation



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst A med minst följande funktioner och innehåll:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet att ringa och ta emot samtal till och från hela världen.
- Det ska vara möjligt för kunden att kunna lägga in vidarekoppling av samtal till annat svarsnummer vid upptaget eller ej svar. En kund ska kunna koppla vidare ett pågående samtal till valfritt nummer. Det ska vara möjligt för kunden att spärra för vidarekoppling av samtal till andra nummer.
- Nummerpresentation visa och sända A-nummer valbart per anknytning och samtal
- Stöd för trepartssamtal om det stöds av användarens mobiltelefon
- Samtal väntar, notifiering att samtal väntar vid pågående samtal samt kunna besvara det nya inkommande samtalet och parkera det pågående, pendling
- Röstbrevlåda med möjlighet till personligt svarsmeddelande
- Skicka och ta emot textmeddelande (SMS) och bildmeddelande (MMS)
- Valbart för kundens administratörer att kunna spärra funktioner för bildmeddelande (MMS), video, utlandssamtal, betalsamtal och betaltjänster
- Rörlig bildöverföring (videosamtal)
- Datakommunikation (anslutning mot Internet)
- DTMF-signalering
- Möjlighet att kunna se samtalslogg
- Surfpott 1 GB/månad inom Sverige och vid resor inom EU och EES.
- Pris ska lämnas som Flatrate per abonnemang per månad. Det ska per månad ingå minst 2000 minuter talkommunikation och totalt 2000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige samt vid resor inom EU/EES (till Sverige)
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Sverige men inom EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om

inte tillägg avropas

- Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Sverige ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris per minut för att ringa till länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid surfstillfället med en rabatt om minst 10 %

Bastjänst A ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per abonnemang som adderas till priset för bastjänsten:

- Utökat område för talkommunikation, ringa från Sverige till länder inom hela EU/EES (totalt minst 2000 minuter enligt bastjänst A).
- Utökad omfattning på talkommunikation med ytterligare 1000 minuter och 1000 SMS/MMS enligt bastjänst A
- Utökad surfpott till 5 GB/månad
- Utökad surfpott till 10 GB/månad
- Utökad surfpott till 20 GB/månad
- Utökad surfpott till 100 GB/månad, varav upp till 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Utökad surfpott till 250 GB/månad, varav upp till 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Tillägg för möjlighet för kund att använda ett eget APN för mobil datatrafik. Kunden ska kunna välja vilka abonnemang som ansluter mot APN:et. Prissättningen sker per månad per APN
- Tillägg för möjlighet för kund att särskilja tjänstesamtal från privatsamtal. Kunden ska kunna välja mellan olika modeller så som att slå en kod för privatsamtal, dubbla simkort eller automatiskt gå över till privatsamtal efter en av kunden viss specificerad tid på dygnet. Kunden ska även kunna välja fakturering till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras kund och privatsamtal den enskilde användaren. Kund specificerar vad som ska faktureras för privatsamtal dock ska prissättningen för privatsamtal följa den för tjänstesamtal.

Utvärdering bastjänst A: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst A och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst A.

a. Tillhandahålls bastjänst A med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris per månad och abonnemang för bastjänst A

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange tilläggspris per månad för utökat område talkommunikation, från Sverige till EU/EES

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

d. Ange tilläggspris per månad för utökad omfattning med 1000 minuter och 1000 SMS/MMS

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 5 GB

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 10 GB

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 20 GB

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

h. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 100 GB

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

i. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

j. Ange tilläggspris per månad för eget APN

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

k. Ange tilläggspris per månad för särskilja och särfakturera tjänstesamtal från privatsamtal.

Anbudsområde 2 Telefoni 

Prisfält

4.2.2 Bastjänst B: Mobilt bredbandsabonnemang



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst B med minst följande funktioner och innehåll:

- Datakommunikation (anslutning mot Internet)
- Surfpott 1 GB/månad inom Sverige, samt vid resor inom EU och EES.

- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid surftillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris ska lämnas per abonnemang per månad

Bastjänst B minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per abonnemang som adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad surfpott till 5 GB/månad
- Utökad surfpott till 10 GB/månad
- Utökad surfpott till 20 GB/månad
- Utökad surfpott till 100 GB/månad, varav upp till minst 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES.
- Utökad surfpott till 250 GB/månad, varav upp till minst 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES.
- Tillägg för möjlighet för kund att använda ett eget APN för mobil datatrafik. Kunden ska kunna välja vilka abonnemang som ansluter mot APN:et. Prissättningen sker per månad per APN

Utvärdering bastjänst B: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst B och alla tilläggspriser) och den sammanlagda är utvärderingspriset för bastjänst B.

a. Tillhandahålls bastjänst B med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris för bastjänst B per månad.

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 5 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



d. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 10 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 20 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 100 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni 

h. Ange tilläggspris per månad för eget APN

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni 

4.2.3 Bastjänst C: Växeltjänst i molnet



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst C med minst följande funktioner och innehåll :

- Funktion för talkommunikation (utgående samtal från växel) möjlighet att ringa och ta emot samtal från hela världen
- Fria samtal inom Norden
- Fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar (devices anskaffas separat)
- Ljudkvalitet ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphone-anknytning (devices anskaffas separat)
- Kortnummer
- Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning kan ställa samtal på vänt internt.
- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator
- Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt:
 - analogt gränssnitt
 - fast anknytning, med fast telefon eller Softphone
 - mobil anknytning.
 - telefonist anknytning
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad per aktiv analog-, fast-, mobil- och telefonist-anknytning.
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Norden men inom EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas

- Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Norden ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris per minut för att ringa till länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid surfstillfället med en rabatt om minst 10 %

Bastjänst C ska kunna byggas ut med följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per som adderas till månadspriset för bastjänsten:

- Tilläggspris för utökat område talkommunikation, ringa från Norden till hela EU/EES.
- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en användaren under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format.
- Tilläggspris för möjlighet till besöksystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föranmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller e-post, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök.
- Tilläggspris för automatisk telefonist: Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:
 - Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp.
 - Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
 - Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
 - Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
 - Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
 - Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
 - Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

Utvärdering bastjänst C: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst C och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst C.

a. Tillhandahålls bastjänst C med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris per månad för bastjänst C per analog anknytning

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange pris per månad för bastjänst C per fast anslutning Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
d. Ange pris per månad för bastjänst C per mobil anslutning Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
e. Ange pris per månad för bastjänst C per telefonist anslutning Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
f. Ange tilläggspris per månad för utökat område talkommunikation Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
g. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
h. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
i. Ange tilläggspris per månad för besökssystem Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 
j. Ange tilläggspris per månad för automatisk telefonist Prisfält	Anbudsområde 2 Telefoni 

4.2.4 Bastjänst D: Mobil anslutning

Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst D med minst följande funktioner och innehåll:

- Mobiltelefonen blir en anslutning inom telefonväxeln och användaren nås på ett fastnät nummer. Mobilnumret kan döljas inom Sverige så fastnät nummer kan visas för utgående samtal
- Förbindelser som krävs för att realisera tjänsten ska ingå
- Användaren får tillgång till kundgemensamma funktioner och tjänster som finns inom telefonväxeln, (t.ex. hänvisningsfunktion, gruppnummer och röstbrevlåda)
- Grundprincipen är att samtal utgår enligt fastnätstrafik från växeln. Samtal inom växeln får inte debiteras inom ramen för denna bastjänst. Samtal när användaren är utomlands sker enligt avrop eller om inte avropats enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista för mobilsamtal vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %

- Surfpoth 1 GB ska ingå inom Sverige och vid resor inom EU och EES
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislsta vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris ska lämnas per abonnemang per månad

Bastjänst D ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per abonnemang som adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad surfpoth till 5 GB/månad
- Utökad surfpoth till 10 GB/månad
- Utökad surfpoth till 20 GB/månad
- Utökad surfpoth till 100 GB/månad, varav upp till minst 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Utökad surfpoth till 250 GB/månad, varav upp till minst 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES

Utvärdering bastjänst D: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst D och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst D.

a. Tillhandahålls bastjänst D med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris per månad för bastjänst D

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpoth 5 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



d. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpoth 10 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpoth 20 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpoth 100 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



4.2.5 Bastjänst E: Fast telefonabonnemang för installation i Sverige



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst E med minst följande funktioner och innehåll:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet att ringa och ta emot samtal till och från hela världen
- Fria samtal (ringa) inom Norden
- Accessen ska ingå (koppar, fiber, radiolänk eller mobilt etc.)
- Möjlighet till direkt vidarekoppling, omstyrning direkt till annat svarsställe. Det ska även vara möjligt för kund att spärra möjligheten.
- DTMF-signalering
- Analogt telefongränssnitt
- Valbart för kundens administratörer att för abonnemang kunna spärra utlandssamtal, och betalsamtal.
- Nummerpresentation, sända och ta emot A- och B nummer valbart per abonnemang
- Pris per minut för att ringa till övriga länder inom EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas
- Pris per minut för att ringa till länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris ska lämnas per anknötning per månad för funktionen ovan (flatrate).

Bastjänst E ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per anknötning som adderas till priset för bastjänsten:

- Utökat område för talkommunikation, ringa till länder inom hela EU/EES:

Utvärdering bastjänst E: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst E och tilläggspriset) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst E.

a. Tillhandahålls bastjänst E med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris för bastjänst E per månad

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange tilläggspris för utökat område talkommunikation till EU/EES

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



4.2.6 Bastjänst F: Fax till mail



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst F med minst följande funktioner och innehåll:

- Tjänsten innefattar telefonnummer dit fax kan skickas och att dessa fax konverteras till exempelvis ett PDF-dokument som skickas som mail till en av kunden angiven mailadress och tvärt om.
- Möjlighet att ta emot fax via mail
- Skicka fax via mail inom Sverige
- Konvertering och sändning av epost ska ske omedelbart efter mottagning av fax skett. Faxen får endast lagras tillfälligt under en faxleverans.
- Abonnemang med tjänsten "Fax till mail" (d.v.s. endast faxmottagning) ska erbjudas både med nummer inom och utom växelnummerserier. Kundens befintliga faxnummer ska kunna behållas
- Kund ska kunna välja om försättsblad ska bifogas för de fax som skickas. Försättsbladet ska kunna innehålla t.ex. logotyp, adress, telefonnummer samt fält som fylls i automatiskt då ett fax skickas (t.ex. datum, mottagare, avsändare, antal sidor)
- Kvittens ska skickas om faxet inte gick fram
- Integration med kundens AD. Användare ska kunna definieras på minst två nivåer, en hel domän eller en användare en enskild mailadress inom en domän, som styr vilka mailadresser som ges tillgång till tjänsten. Autentisering av användare sker på den avsändande e-postadressen. Kund ska ha möjlighet att välja att använda Sender Policy Framework (SPF) för att skydda obehörigt utnyttjande och minimera risken för förfalskning av en avsändande mailadress
- Pris för att faxa till länder utanför Sverige ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid faxtillfället med en rabatt om minst 10 %
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad

Bastjänst F ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per som adderas till månadspriset för bastjänsten:

- Säker fax-lösning, fax skickas och tas emot krypterat för att säkerställa en för kund säker digital meddelandehantering som uppfyller krav på exempelvis integritetsskydd inom vård och omsorg.

Utvärdering bastjänst F: Alla prisuppgifter adderas och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst F.

a. Tillhandahålls bastjänst F med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris för tillgång till bastjänst F per månad

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange tilläggspris per månad för säker fax-lösning

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



4.2.7 Bastjänst G: Abonnemang för M2M



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst G med möjlighet för kund att kunna övervaka och styra ansluten utrustning samt hämta statistik och notifieringar. Bastjänsten ska ha minst följande funktioner och innehåll:

- Datakommunikation (anslutning mot Internet)
- Surfpott 5 MB/månad inom Sverige.
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad

Bastjänst G ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per som adderas till månadspriset för bastjänsten:

- 250 fria SMS/månad
- Säker anslutning VPN
- Eget APN (egen accesspunkt)
- Utökad surfpott till 50 MB per månad
- Utökad surfpott till 500 MB per månad
- Utökad surfpott till 1 GB per månad

Utvärdering bastjänst G: Alla prisuppgifter adderas och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst G.

Bastjänst G ska även kunna byggas ut med minst ytterligare tillägg nedan som kan aktiveras av kunden, pris för detta offereras separat vid avrop:

- Leverantören ska kunna erbjuda SIM-kort med uppgraderad prestanda t.ex. (Autograded), Soft SIM (eUICC)

a. Tillhandahålls bastjänst G med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 2 Telefoni



b. Ange pris för tillgång till bastjänst G per månad

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



c. Ange tilläggspris per månad för 250 fria SMS per månad

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



d. Ange tilläggspris per månad för säker anslutning VPN

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni



e. Ange tilläggspris per månad för eget APN

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni 

f. Ange tilläggspris per månad utökad surfpott 50 MB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni 

g. Ange tilläggspris per månad utökad surfpott 500 MB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni 

h. Ange tilläggspris per månad utökad surfpott 1 GB

Prisfält

Anbudsområde 2 Telefoni 

4.3 Underleverantörer



I de fall anbudsgivaren behöver nyttja underleverantörer för att uppfylla krav i Anbudsområde Telefoni/telekommunikationstjänster, kapitel 4, i upphandlingen ska bilaga underleverantörer fyllas i och bifogas anbudet. Av bilagan ska det tydligt framgå vad underleverantören ska bidra med till anbudet samt kopplat till vilket krav leverantören åsyftas. Se vidare Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor för krav gällande underleverantörer som nyttjas vid fullgörande av kontrakt.

a. Nyttjas underleverantörer för att uppfylla krav i upphandlingen?
Ange i så fall vilka krav som detta gäller.

Fritext

Anbudsområde 2 Telefoni 

b. Bifoga bilaga underleverantörer om underleverantörer nyttjas

Bifogad fil

Anbudsområde 2 Telefoni 

5. Kravspecifikation anbudsområde 3, Infrastruktur

5.1 Generella krav Infrastruktur



Anbudsområdet omfattar tjänster för infrastruktur till kommunikationslösningar inom tele- och datakom. Exempel på tjänster som ingår är:

- Internet, WAN, LAN och WLAN

Vidare ingår även inomhusnät, Molntjänster inom området, IoT, M2M, Wifi-calling, säkerhet (såsom överbelastningsskydd, kryptering, brandväggstjänster etc.), funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans, etc.

Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå. Kunden kan äga ingående utrustning helt eller delvis och välja att köpa tjänster till denna (påplats drift med eventuella reservdelar) eller avropa tjänster utan eget ägande.

Tjänster ska kunna följa vid var tid gällande rekommendationer och riktlinjer om robust och säker kommunikation från PTS och MSB.

Observera att det inte är tillåtet för anbudsgivaren att reservera anbud med egna angivna villkor eller restriktioner (orena anbud) och separata bindningstider för abonnemang etc. tillåts inte.

Garanterad prestanda, takpriser, leveranstider, etc. kommer att skrivas in i en bilaga till ramavtalet och kund har rätt till vite enligt bilaga Allmänna villkor om nivåer etc. inte uppfylls. Takpriser och leveranstider ska gälla när kunden inte anpassar allmänna villkor eller krav på bastjänsten samt där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten. Om kunden önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat (pris och leveranstider) i samband med avrop. Anbudsgivaren måste påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Anbudsgivaren ska hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska kunna förläggas.

5.1.1 Kvalitet i utförande och koordinering av tjänster



Anbudsgivaren ska ha erfarenhet samt kunna utföra och koordinera tjänster inom anbudsområdet till kunder med god kvalitet. Med god kvalitet avses att kunden är nöjd med leveransen som helhet på så sätt att t.ex. leveransen har motsvarat de krav som ställts, anbudsgivaren har hanterat eventuella incidenter och avvikelser på ett effektivt och förtroendeingivande sätt och leveranser har skett enligt tidplan.

För att styrka att kravet uppfylls ska anbudsgivaren inkomma med fyra olika bevis enligt bilaga Utförande och koordinering anbudsområde Infrastruktur, som avser tjänsteleveranser inom upphandlingsföremålet och anbudsområdet till fyra olika kunder. Tjänsteleveransen och avtalet kan vara pågående men leveransgodkännande ska ha skett under de fyra senaste åren, räknat från sista dagen för inlämnande av anbudet. Datum för leveransgodkännande ska anges i bilagan för respektive tjänst som levererats. Bilaga Utförande och koordinering anbudsområde Infrastruktur ska användas och av


bilagan framgår vilka uppgifter som ska lämnas. Alla efterfrågade uppgifter ska vara fullständigt ifyllda. Samtliga avtalskunder ska intyga att tjänsteleveransen är utförd med god kvalitet.

En bilaga per avtalskund ska bifogas. Bilagorna ska undertecknas och därefter scannas in och bifogas i PDF-format. För att bevisen ska vara godkända ska de uppfylla kraven samt avse externa tjänsteleveranser. Med detta menas att interna uppdrag hos anbudsgivaren eller hos eventuell underleverantör i denna upphandling samt uppdrag mellan parterna anbudsgivaren, eventuell underleverantör eller ägare inte är godkända. Samma tjänsteleverans (samma avtal) med en kund får inte användas av en annan anbudsgivare utan styrks då från samtliga anbud i hela upphandlingen.

- Samtliga bifogade bilagor ska omfattat leverans av en eller flera tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - De bifogade bilagorna ska sammantaget omfattat leverans av minst två olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - Minst två av de bifogade bilagorna ska även omfattat leverans av stödtjänsten/konsulttjänsten Installation och konfiguration av tjänsten.
-
- De bifogade bilagorna bör sammantaget omfattat leverans av fyra olika tjänster inom delområdet, som är angivna i bilaga Utförande och koordinering. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.
 - Minst en av de bifogade bilagorna bör även omfattat stödtjänster/konsulttjänsterna Säkerhetslösningar. Anbudsgivaren erhåller 250 poäng om kravet uppfylls.


a. Uppfyller anbudsgivaren angivna obligatoriska krav?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infraso... 


b. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leverans av sammantaget fyra olika tjänster och angivna stödtjänster?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 3 Infraso...  500 SEK

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leverans av stödtjänsten säkerhetslösningar?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 3 Infraso...  250 SEK

d. Bifoga fyra bilagor Utförande och koordinering

Bifogad fil

Anbudsområde 3 Infraso... 

5.1.2 Ramavtalets Huvuddokument och Bilaga Allmänna villkor

Anbudsgivaren ska acceptera samtliga villkor i Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.3 Avrop



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för avrop inom samtliga delar i Anbudsområdet. Anbudsgivaren ska kontinuerligt bevaka avropsförfrågningar, likabehandla kunder, besvara samtliga avropsförfrågningar och kunna leverera enligt i ramavtalet angivna förutsättningar. Att inte besvara avrop kan vara grund för vite och ytterligare sanktioner, se vidare kapitel Ramavtalets huvuddokument. Om anbudsgivaren avböjer att lämna anbud ska detta motiveras till kund och Statens inköpscentral. Anbudsgivaren ska besvara avrop inom den tid som anges i avropsförfrågan. Alternativa avropssvar ska inte lämnas om inte kunden specifikt begär detta. Observera att anbudsgivaren inte äger rätt att överlåta rätten att mottaga eller besvara avrop till annan part. Anbudsgivaren äger inte heller rätt att överlåta rätten att teckna kontrakt till annan part på annat sätt än vad som framgår i bilaga Allmänna villkor.

Kund kan i sitt avrop precisera och ställa krav utifrån detta underlag samt bilaga Kravkatalog och bilaga Allmänna villkor. Kunden specificerar, utifrån sin organisation och sitt behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett tilldelningskriterium.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.4 Ansvar



Anbudsgivaren ska ansvara för leverans, installation och implementation av avropade tjänster om inte annat anges av kund vid avropet. Samma sak gäller även för migrering från befintlig miljö samt från befintlig leverantör till ny leverantör. Anbudsgivaren ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Anbudsgivaren ska ansvara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet.

Anbudsgivaren ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Anbudsgivaren ska för kund i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar av kundens produkter och/eller programvaror krävs för att anbudsgivaren ska kunna garantera en fungerande leverans.

Leverans av en ny kommunikationstjänst ska kunna ske med successiv driftsättning med parallell användning av kundens befintliga lösning. Vid successiv driftsättning ska anbudsgivaren ta ansvar för felavhjälpning som kan uppstå i tjänsten inom skälig tid och detta ska spegla den tilltänkta servicenivå som kommer att gälla.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.5 Priser i ramavtalet och kontrakt

Priser som anges i upphandlingen kommer att vara takpriser i kommande ramavtal. Takpriser får inte överstigas i ett avropssvar om inte kund anpassar förutsättningar i krav eller allmänna villkor. Takpriser ska vara giltiga under hela ramavtalsperioden.

Samtliga priser som offereras i upphandlingen samt i avrop under ramavtalsperioden ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Anbudsgivaren får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande avrop dvs. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och offererade pris om inte kunden anger annat i avropet. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå.

Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop.

Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis anslutning av access, abonnemang etc. får inte tas ut separat om inte kunden anger annat i sitt avrop.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.6 Internet

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla rikstäckande tjänster i Sverige för att ansluta kundens utrustning till internet för olika typer av kommunikation. En kund ska ha möjlighet att ansluta till två olika internetleverantörer och nyttja båda anslutningarna samtidigt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.7 WAN

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla rikstäckande WAN-tjänster för datakommunikation mellan kundens anslutna lokaler och fastigheter på olika orter i Sverige. WAN-tjänsten ska vara logiskt avskild från andra kunder.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.8 LAN

Anbudsgivaren ska i Sverige kunna tillhandahålla LAN- tjänster dvs. ett nätverk för datakommunikation

begränsat till en byggnad, eller en grupp av byggnader, och som använder ett protokoll i datalänksskiktet av t.ex. Ethernet. I tjänsten kan, förutom aktiv utrustning, även kablage, kontaktdon, plintar, rack, skenor och korskopplingar etc. ingå. Lastbalanserare och accelerator för SSL/TLS (kryptering och dekryptering) kan ingå.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.9 Drifts- och funktionsansvar

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla drifts- och funktionsansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen, t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning, men som är en förutsättning för tjänsten.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.10 Kundens befintliga IP-adresser

Kunden ska inte behöva förändra befintliga IP-adresser eller namnstandard vid införande av anbudsgivarens tjänster.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.11 IP-adresser tillhandahållna av anbudsgivaren

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda möjlighet till fasta IP-adresser. IP-adresser ska aldrig vara bundna till anbudsgivaren utan anbudsgivaren ska tillhandahålla s.k. obundna IP-adresser.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.12 Spärr av IP-adresser, URL:ar, UDP-portar, TCP-portar

Kunden ska ha möjlighet att spärra valfria IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och/eller TCP-portar både för inkommande och utgående trafik. Inga IP-adresser, URL:ar, UDP- eller TCP-portar ska vara spärrade om inte kund begär det.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...




5.1.13 SMTP

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en funktion för att hantera kundens e-posttrafik med hjälp av SMTP för internetanslutningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras... 

5.1.14 Inomhusnät

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutning till kunds inomhusnät för mobil kommunikation, oavsett typ av inomhusnät samt tillåta annan leverantör (flera leverantörer) i befintligt inomhusnät oavsett ägare till nätet. Anbudsgivaren ska tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om inte kontraktet sägs upp i förtid.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**


Anbudsområde 3 Infras... 

5.1.15 IPv4, IPv6 och AS

Anbudsgivaren ska tillhandahålla stöd för både IPv4 och IPv6 i tjänsterna. Kommunikation över IPv6 ska kunna tillhandahållas både i "Native mode" och i tunnel genom IPv4 (dual stack). Anbudsgivaren ska kunna hjälpa till med ansökan av IPv6-adresser samt med ansökan av AS-nummer. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla IP-adresshantering (IPAM) för både IPv4 och IPv6.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras... 

5.1.16 Routingprotokoll internet tjänster

Anbudsgivaren ska för internet tjänster minst kunna erbjuda följande routingprotokoll:

- BGP
- Statisk routing

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras... 

5.1.17 Routingprotokoll WAN-tjänster

Anbudsgivaren ska för WAN-tjänster minst kunna erbjuda följande routingprotokoll:

- RIP
- OSPF

- BGP
- EIGRP
- IS-IS
- Statisk routing

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraso...



5.1.18 Routingprotokoll LAN-tjänster



Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster minst kunna erbjuda följande routingprotokoll:

- RIP
- OSPF
- Statisk routing

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraso...



5.1.19 Nätverksövervakning



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla nätverksövervakning med SNMPv3 (eller vid var tid gällande versioner) med läs rättigheter för kund.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraso...



5.1.20 IP Multicast



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för IP Multicast för både IPv4 och IPv6.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraso...



5.1.21 DHCP



Anbudsgivaren ska ha en funktion för DHCP IP-relay för IPv4 och IPv6 som stödjer frågor mot kundens DHCP-server inom WAN-tjänsten.

Anbudsgivaren ska ha en funktion för adressutdelning med DHCP.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infrasa...



5.1.22 Skydd av tjänster



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla skydd av avropade tjänster mot t.ex. otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering och sabotage. Anbudsgivaren ska alltid omedelbart rapportera brister i skyddet och angrepp mot tjänsten till kund.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infrasa...



5.1.23 Redundans i LAN-tjänst



Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster kunna erbjuda redundanta lösningar för länkar, framföringsvägar, kablage, protokoll, strömförsörjning och nätverkskomponenter. Med redundant lösning menas exempelvis att oavsett fel på en länk, kablage, komponent eller enhet etc. ska tjänsten fortsätta fungera enligt specifikation.

Vid fel på en enskild del av redundant lösning ska larm gå till driftcentral och åtgärdas som ett fel enligt kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infrasa...



5.1.24 Redundans i WAN-tjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla redundanta lösningar för WAN-tjänster i form av fysiskt åtskilda nät. Om kund avropar primär och sekundär anslutning ska anbudsgivaren använda dubblerad utrustning vid leveranspunkterna för att undvika att fel vid enskild utrustning riskerar driften för både primär och sekundär anslutning. Leveranspunkten definieras av kund i respektive avrop. Anbudsgivaren ska säkerställa att primär och sekundär anslutning aldrig termineras i samma aktiva nätutrustning i leverantörens nät. Primär och sekundär anslutning ska aldrig dela framföring eller kanalisering mellan station/nod och fastigheten vid leveransadressen vidare ska det inte finnas några kritiska beroenden mellan de nätutrustningar vid station/nod i anbudsgivarens nät, som var för sig terminerar primär och sekundär anslutning.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda redundans över det mobila nätet, lösningen ska inkludera externa antenner.

Vid fel på en enskild del av redundant lösning ska larm gå till driftcentral och åtgärdas som ett fel enligt kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.25 Ethernet



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda anslutningar för kundens utrustning enligt IEEE 802.3 med gränssnitt av typen trådbundet Ethernet med stöd för både fiber och koppar.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda anslutningar för kundens utrustning minst enligt IEEE 802.11 a/b/g/n/ac med gränssnitt av typen trådlöst Ethernet.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda elförsörjning över Ethernet, Power over Ethernet (PoE), enligt IEEE 802.3af och IEEE 802.3at.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda anslutningar med automatisk avkänning av hastighet enligt IEEE 802.3u, duplex och kabeltyp (rak eller korsad) för Ethernet.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla länkaggregering enligt IEEE 802.1ax.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.26 Åtkomstkontroll



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla åtkomstkontroll enligt IEEE 802.1x.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.27 Nättopologier



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för nättopologier såsom Punkt-till-punkt, Alla-till-alla (fully meshed) och Stjärnät (hub & spoke).

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.28 Brandvägg



Anbudsgivaren ska ha en funktion för brandvägg för både IPv4 och IPv6 samt en funktion för att kontrollera och ta bort virus för trafik till och från kunden genom internetanslutningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.29 DNS och DNSSEC



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda namnuppslagning med DNS och DNSSEC.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.30 Logiskt åtskilda virtuella nät i WAN-tjänster



Anbudsgivaren ska för WAN-tjänster kunna tillhandahålla logiskt åtskilda virtuella nät, både med MPLS och IPsec (Multi-VPN).

Uppfyller anbudsgivaren kravet ?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.31 Logiskt avskilda virtuella nät LAN-tjänster



Anbudsgivaren ska för LAN-tjänster kunna erbjuda en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät (VLAN) enligt IEEE 802.1q, samt ha stöd för hantering av flera routinginstanser. Anbudsgivaren ska tillhandahålla möjlighet till logisk separering av nät med flera VLAN och SSID.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.32 IPsec



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för etablering av säkerhetslösningar med IPsec.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.33 Skydd av tjänster



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda intrångsdetektering och skydd av tjänster t.ex skydd mot intrång (såsom IDS och IPS) och överbelastningsattacker (DoS och DDoS-attacker).

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.34 MACsec



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla MACsec enligt IEEE 802.1AE.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.35 Class of Service (CoS)



Anbudsgivaren ska ha en funktion för CoS i LAN-tjänster för att t.ex. stödja IP-telefoni eller video där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras. Trafikprioritering ska ske enligt IEEE 802.1p.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.36 Quality of Service (QoS)



Anbudsgivaren ska ha en funktion för QoS i WAN- och LAN-tjänster där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i olika klasser. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



5.1.37 Statistik och mätningar



Anbudsgivaren ska kostnadsfritt tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen av tjänster. Denna information ska sparas och vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under den tid kontraktet varit giltigt och minst tre månader efter kontrakt upphört). Statistik gällande tjänsternas nyttjande på av kund olika specificerade nivåer, utveckling och förändring, tillgänglighet, prestanda etc. ska tillhandahållas.

Anbudsgivaren ska, om tillämpligt i avropade tjänster enligt kund, kostnadsfritt tillhandahålla kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt debiteringsmätningar. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner till enskild anknötning med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner på enskild anknötning.

Anbudsgivaren ska minst en gång om året verifiera och dokumentera att av kund köpt prestanda är tillgänglig för kundens nyttjande.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraser...



5.1.38 Kontaktytor och språk



Anbudsgivaren ska ha rutiner för kontakt med kunder. En ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter med ramavtalsleverantören samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Kontaktytor, användargränssnitt samt dokumentation över tjänsten etc. ska mot kunden vara på svenska, om inte annat överenskommit i kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraser...



5.1.39 Strålning i trådlösa nät



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda en tjänst för minimering av strålning i trådlösa nät. Tjänsten omfattar då planering av trådlösa nät, mätning av strålning vid installation och efter driftsättning samt förslag på åtgärder för att minska strålningen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande strålning i trådlösa nät?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraser...



5.1.40 Utbildning



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda utbildning avseende de tjänster som ingår i leveransen. Utbildningsmaterial ska vara på svenska och kostnadsfritt om inte annat överenskommit i kontraktet. Kunden ska även kunna välja att avropa utbildning som konsulttjänst per timme i kundens lokaler till de antal personer kunden anser som lämpligt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraser...



5.1.41 Uppsägningstider



För accesser, fasta förbindelser och liknande ska den initiala bindningstiden vara högst tolv månader, om avtalet förlängs är uppsägningstiden därefter högst tre månader från och med att uppsägning skriftligen meddelas anbudsgivaren, om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraser...



5.1.42 Fördröjning, paketförlust och jitter


Anbudsgivaren bör för samtliga WAN-tjänster minst garantera att fördröjning är lika med eller mindre än 25 ms fram och tillbaka, paketförlust inom nätet är lika med eller mindre än 0,01 % samt att jitter inom nätet är lika med eller mindre än 10 ms.

Uppfylls kravet ska det gälla för samtliga typer av anslutningar, förbindelser och trafiktyper som erbjuds samt då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande fördröjning, paketförlust och jitter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 3 Infraso...  1.000 SEK

5.1.43 Övertagande av utrustning


Anbudsgivaren bör om kund så begär överta befintlig kundplacerad utrustning och erlagga ersättning, med utgångspunkt från restvärdet. Med befintlig utrustning avses t.ex. stödsystem, LAN- och WAN-utrustning etc. som kan ingå i en tjänst inom området.

Anbudsgivaren bör tillåta att kund övertar i tjänsten ingående kundunik utrustning om kund så begär. Dokumentation om utrustningen ska ingå. Ersättning för detta ska då erläggas med utgångspunkt från restvärdet om inte annat framgår av kontraktet.

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls i sin helhet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande övertagande av utrustning och produkter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 3 Infraso...  500 SEK


5.1.44 Rättigheter i kundplacerad utrustning

Anbudsgivaren bör tillåta att kund har obegränsade läsrättigheter i den kundplacerade utrustningen som ingår i tjänsten. Exempelvis ska kunden då själv kunna ta ut loggar och statistik. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

Anbudsgivaren bör tillåta att kund har tillgång till den kundplacerade utrustningen och att kund självständigt kan utföra patchning, konfigurationsförändringar samt aktivera tilläggsfunktioner. Hur servicenivåer och viten påverkas om kundens ändringar medför fel i leveransen regleras i kontraktet. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.


a. Uppfyller anbudsgivaren kravet om obegränsade läsrättigheter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 3 Infraso...  500 SEK

b. Uppfyller anbudsgivaren kravet om att kund självständigt kan utföra patchning, ändringar och aktiveringar?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 3 Infras...  500 SEK

5.1.45 Webbportal


Anbudsgivaren bör kostnadsfritt erbjuda en kundspecifik webbportal med minst följande funktionalitet som kan nås av kunden utpekade personer:

- Möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS)
- Möjlighet för kund att se anpassad, valbar statistik för t. ex. åtgärdstider, fördröjning, variation i fördröjning (jitter), tappade paket och utnyttjad bandbredd för respektive anslutning samt se kapacitets-, prestanda- och trafikmätningar
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst eller bandbredd i realtid (ner till minst fem minuters intervall) samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktion eller bandbredd per QoS-klass
- Möjlighet för kund att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen
- Speglad övervakning i realtid (ner till minst 15 minuters intervall) dvs. kund kan se ramavtalsleverantörens övervakning av tjänster, se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive tjänst
- Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärdstid och avhjälp fel
- Lägga beställningar, se leveransinformation och beställningshistorik
- Se information om planerat underhåll
- Se uppdaterad dokumentation gällande avropade tjänster
- Se fakturor och fakturaspecifikationer

Anbudsgivaren erhåller 2500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande webbportal?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 3 Infras...  2.500 SEK

5.1.46 Leveranstider


Leveranstiden för ny leverans eller flytt av anslutningar bör vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar som kräver byte av utrustning bör vara högst 15 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.


Leveranstiden för konfigurationsändringar, portöppning, ompekning samt uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning bör vara högst två arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för att en konsult ska påbörja (tillgänglig för uppdraget till en omfattning om minst 50 %)


ett enskilt arbete/uppdrag för kund bör inte vara mer än 15 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för anslutningar? Anbudsområde 3 Infras...  1.000 SEK


Ja/Nej. **Ja önskas**

b. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar? Anbudsområde 3 Infras...  1.000 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konfigurationsändringar och uppgradering/nedgradering av kapacitet? Anbudsområde 3 Infras...  1.000 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

d. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konsulter? Anbudsområde 3 Infras...  500 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

5.2 Implementation, support, felsökning och konfiguration

Anbudsgivaren ska kunna implementera, ge support, felsöka och konfigurera etc. de tele- och datakom tjänster som kund avropar.

5.2.1 Realisering av implementation, support, felsökning och konfiguration

I syfte att kunden kan erhålla den kvalitet som krävs för att realisera dessa konsulttjänster på efterfrågat sätt krävs en verkshöjd av tjänsten, som bör uppfyllas genom att den utförs av konsulter som innehar relevant utbildning samt flerårig erfarenhet av support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av tjänster så som WAN, LAN, WLAN, internet och/eller inomhusnät.

Nedan anges konsulter som bevis på kravuppfyllnad. En namngiven konsult kan endast förekomma en gång i denna upphandling. Med upphandling avses samtliga anbudsområden i upphandlingen Kommunikationstjänster inom tele-och datakom. Om anbudsgivaren anger en konsult kan denna konsult således inte erbjudas i annan anbudsgivares anbud i denna upphandling. Om en konsult förekommer flera gånger i anbudsgivarens anbud kommer mervärde endast erhållas första gången konsult förekommer och uppfyller ställt krav. Konsult stryks därmed i samtliga övriga krav. Om en konsult förekommer både i anbudsgivarens anbud samt annan anbudsgivares anbud i denna upphandling kommer denna konsult strykas i samtliga anbud och inget anbud erhåller något mervärde för berörda krav. Observera att om konsultens arbetsgivare är någon annan part än anbudsgivaren ska bilaga Underleverantör fyllas i och bifogas.

För att bevisa att anbudsgivaren kan tillhandahålla Implementation, support, felsökning och

konfiguration inom området på ett fullgott sätt bör konsulter med minst följande erfarenhet anges:

- Teknisk utbildning och examen på gymnasie-, KY/YH- eller högskole/universitets-nivå
- Arbetat minst åtta år som tekniker med support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av infrastrukturtjänster (WAN, LAN, WLAN, internet och/eller inomhusnät).

Anbudsgivaren erhåller 50 poäng per konsult som anges och uppfyller kraven. För att erhålla poäng ska samtliga uppgifter fyllas i för respektive konsult och det ska av uppgifterna framgå att kraven uppfylls. Konsulten ska vara beredd på att kunna bli kontaktad, legitimera sig, bli intervjuad samt inkomma med referenser. Totalt kan 250 poäng erhållas.

a. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 3 Infras... 

b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 3 Infras... 

c. Ange utbildning för konsult 1 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 3 Infras... 


d. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 1 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 3 Infras... 

e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 3 Infras...  50 SEK


f. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 3 Infras... 

g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 3 Infras... 

h. Ange utbildning för konsult 2 (linje och nivå ska framgå)

Fritext


Anbudsområde 3 Infras... 

i. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 2 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Anbudsområde 3 Infras...  50 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

k. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 3

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Anbudsområde 3 Infras... 


Fritext

m. Ange utbildning för konsult 3 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 


Fritext

n. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 3 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

o. Uppfylls kraven för konsult 3?

Anbudsområde 3 Infras...  50 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

p. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 4

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

r. Ange utbildning för konsult 4 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 


Fritext

s. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 4 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

t. Uppfylls kraven för konsult 4?

Anbudsområde 3 Infras...  50 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

u. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 5

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

w. Ange utbildning för konsult 5 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 


Fritext

x. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 5 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 3 Infras... 

Fritext

y. Uppfylls kraven för konsult 5?

Anbudsområde 3 Infras...  50 SEK


Ja/Nej. **Ja önskas**

5.2.2 Takpris konsulttjänster

Anbudsgivaren ska ange ett takpris för konsulter som ska gälla oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå. Takpriset ska även gälla som takpris för utbildning. Takpriset ska gälla för åtta timmars arbetsdag samt i övrigt enligt villkor i bilaga allmänna villkor.

Anbudsgivaren erhåller 2000 poäng om takpriset är 1400 SEK per timme eller lägre.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande att takpris för konsulttjänster är 1400 SEK per timme eller lägre?

Anbudsområde 3 Infras...  2.000 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

b. Ange takpris per timme för konsulttjänster

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras...



5.3 Bastjänster



En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som kund kan avropa som den är eller specificera, reducera, utöka och/eller bygga vidare på. Kund kan även välja att endast avropa tilläggstjänster till befintligt kontrakt där så är möjligt. Observera även att kunden väljer fritt vilken och/eller vilka bastjänster och tilläggstjänster som ingår i avropet samt omfattningen och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare eller färre tjänster ska ingå. Bastjänsterna kan vidare användas av kund som stöd och utgångspunkt för egen kravställning i kommande avrop från ramavtalet, alternativt specificerar kunden sin avropsförfrågan helt utifrån bilaga kravkatalog och upphandlingsdokumenten i övrigt. Samtliga angivna priser blir takpriser för respektive tjänst eller tillägg. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning.

Engångspris för access, installationskostnad, aktiveringskostnad etc. får inte tas ut separat utan ska ingå i priset om inte annat framgår av respektive krav eller av kunds avropsförfrågan. Ett pris per efterfrågad prisuppgift ska anges. Prisuppgifter ska lämnas självständigt, dvs. utifrån att ingen, en eller flera av tilläggstjänsterna finns från början eller tillkommer. Städning efter installationsarbetet med borttagande av emballage och återställning ingår i anbudsgivarens åtagande. För servicenivåer och viten etc. se bilaga allmänna villkor. För krav gällande informationssäkerhet, kvalitets- och miljöledningssystem etc, se Ramavtalets Huvuddokument. För krav gällande vilken statistik som ska tillhandahållas inom ramen för tjänsterna se krav Statistik och mätningar 5.1.37. De generella kraven (5.1) gäller även för bastjänsterna.

I bastjänsterna ska kunden kostnadsfritt ha möjlighet att spärra valfria IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och/eller TCP-portar både för inkommande och utgående trafik. Inga IP-adresser, URL:ar, UDP- eller TCP-portar ska vara spärrade om inte kund begär det.

Utvärdering av prisuppgifter går till enligt kapitel 2.8. Utvärderingspriser erhålls enligt beskrivning i respektive bastjänst. Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 80 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 60 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 5 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

5.3.1 Bastjänst A: Internetaccess symmetrisk



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst A med minst följande funktioner och innehåll:

- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- Bandbredd minst 200 Mbit/s
- Obegränsad trafik
- Tjänsten ska klara redundant anslutning till internet med två olika internet-leverantörer om kund

har en befintlig internet-leverantör eller i ett senare skede har behov av redundans mot internet

- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Av anbudsgivaren fast tilldelade IP-adresser mot internet (eller dynamiska om kund väljer detta)
- Namnuppslagning med DNS och DNSSEC för både IPv4 och IPv6
- Pris ska anges som pris för tjänsten per månad

Bastjänst A ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s
- Utökad bandbredd till 1 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 40 Gbit/s
- Skydd mot överbelastningsattacker. Detta ska minst innebära; övervakning av nätet, skydd mot volymetriska attacker, snabb aktivering inom någon minut vid attack, ska släppa igenom legitim trafik, ska minst kunna hantera attacker upp till 100 Gbit/s samt ska hantera kundens samtliga publika IP-adresser. Tjänsten ska omfatta skydd på hela kapaciteten men möjlighet till förhöjt skydd av specifika objekt. Minst fyra skyddsobjekt ska ingå (som kund definierar t.ex. en server). Även DNS ska vara skyddat mot överbelastningsattacker. Det ska inte finnas krav på kundplacerad utrustning. Leverantören ska löpande rapportera om attacker mot tjänsten. Pris per månad ska anges för tjänsten samt pris per tillkommande skyddsobjekt (som kund definierar)
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd samt med anslutning till kundens LAN och DMZ
- Intrångsdetektering (IDS) och intrångsskydd (IPS)
- Kontrollera och ta bort virus och spam för trafik till och från kunden genom internetanslutningen
- Webbfilter där kund definierar vad som ska filtreras

Utvärdering bastjänst A: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst A och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst A.

a. Tillhandahålls bastjänst A med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infras...



b. Ange pris per månad för för bastjänst A

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras...



c. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 500 Mbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras...



d. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 1 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

e. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 2 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

f. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 5 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

g. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 10 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

h. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 40 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

i. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

j. Ange tilläggspris per månad för tillkommande skyddsobjekt

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

k. Ange tilläggspris per månad för brandvägg

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

l. Ange tilläggspris per månad för intrångsdetektering och skydd

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

m. Ange tilläggspris per månad för viruskontroll och skydd

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

n. Ange tilläggspris per månad för webbfilter

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

5.3.2 Bastjänst B: Internetaccess asymmetrisk



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst B med minst följande funktioner och innehåll:

- Asymmetrisk anslutning inom Sverige
- Obegränsad trafik
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Av anbudsgivaren dynamiskt tilldelade IP-adresser mot internet
- Namnuppslagning med DNS och DNSSEC för IPv4 och IPv6
- Bandbredd minst 30 Mbit/s nedströms och minst 3 Mbit/s uppströms
- Pris ska anges som pris för tjänsten per månad

Bastjänst B ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad bandbredd: minst upp till 60 Mbit/s nedströms och minst upp till 12 Mbit/s uppströms. Bandbredd får inte understiga 30 Mbit/s nedströms eller 3 Mbit/s uppströms
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd samt med anslutning till kundens LAN och DMZ

Utvärdering bastjänst B: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst B och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst B.

a. Tillhandahålls bastjänst B med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infraso...



b. Ange pris per månad för bastjänst B

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



c. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



d. Ange tilläggspris per månad för brandvägg

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



5.3.3 Bastjänst C: WAN tjänst



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst C med minst följande funktioner och innehåll:

- Datakommunikation mellan kundens angivna lokaler i Sverige
- Datakommunikation skapas med logiskt avskilda nät i anbudsgivarens nät
- Kundplacerad utrustning såsom routrar ska ägas av anbudsgivaren
- Kundens LAN ansluts till anbudsgivarens kundplacerade utrustning med Ethernet och med stöd

för gränssnitt med både fiber och koppar.

- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- DHCP-relay
- Bandbredd minst 100 Mbit/s per länk mellan två av kundens lokaler
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- IP Multicast för IPv4 och IPv6.
- Fördröjning, fram och tillbaka, inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 25 ms, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Jitter, variation i fördröjning, inom nätet ska vara lika med eller mindre än 5 ms då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Paketförluster inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 0,01 %, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- En funktion för QoS där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan. Andelen i respektive klass ska kunna justeras uppåt eller nedåt vid behov. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.
 - Klass 1 realtidskommunikation
 - Klass 2 kritisk kommunikation
 - Klass 3 övrig kommunikation
- Pris ska anges för tjänsten per månad och länk

Bastjänst C ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Utökad bandbredd till 200 Mbit/s
- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s
- Utökad bandbredd till 1 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd.
- Intrångsdetektering (IDS) och intrångsskydd (IPS)
- Kontrollera och ta bort virus
- Krypterad tunnel över internet (VPN) med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd. Krypteringen ska understödja en för kund säker digital meddelandehantering för att säkerställa att respektive kund i sin verksamhet kan uppfylla lagkrav såsom exempelvis integritetsskydd för medborgare.
- SLA-nivå anpassad så att:
 - Servicetiden ska vara arbetsdagar mellan 07:00-19:00
 - Åtgärdstiden ska maximalt vara två timmar per kritiskt fel (kategori 1), åtta timmar per allvarligt fel (kategori 2) och 20 timmar för ringa fel (kategori 3)
 - Under servicetid är maximalt två kritiska fel (kategori 1) och fyra allvarliga fel (kategori 2) tillåtna per kvartal.

Utvärdering bastjänst C: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst C och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst C.

a. Tillhandahålls bastjänst C med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infraso...



b. Ange pris per månad för bastjänst C

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



c. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 200 Mbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



d. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 500 Mbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



e. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 1 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



f. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 2 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



g. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 5 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



h. Ange tilläggspris per månad för utökad bandbredd till 10 Gbit/s

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



i. Ange tilläggspris per månad för brandväggsfunktion

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



j. Ange tilläggspris per månad för intrångsdetektering och skydd

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



k. Ange tilläggspris per månad för viruskontroll och skydd

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso...



I. Ange tilläggspris per månad för anslutning av krypterad tunnel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso... 

m. Ange tilläggspris per månad för anpassad SLA nivå enligt ovan

Prisfält

Anbudsområde 3 Infraso... 

5.3.4 Bastjänst D: LAN-tjänst



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst D med minst följande funktioner och innehåll:

- Leverans och installation av all utrustning som krävs för tjänsten. Utrustning ska ägas av anbudsgivaren.
- Design och konfiguration av det lokala nätverket
- En central nätverksväxel med minst följande gränssnitt:
 - Portar för 10 Gigabit Ethernet med fibergränssnitt
- Distributionsväxel med minst följande gränssnitt
 - Portar för Gigabit Ethernet med koptergränssnitt mot användare
 - Portar för 10 Gigabit Ethernet med fibergränssnitt mot central nätverksväxel
 - Distributionsväxeln får maximalt vara överbokad mot central nätverksväxel med en faktor 5
- Alla gränssnitt ska vara övervakade och hanterade (managerade)
- Internetanslutning ska finnas på minst en port in i central nätverksväxel
- Distributionsväxlar och central nätverksväxel ska ha stöd för Virtuella nät (VLAN), trafikprioritering, skydd mot loopar och kortslutningar
- Funktion för trafikprioritering och märkning av kundens trafik ska minst stödja IP-telefoni och videokonferens.
- Minst 100 aktiva uttag för användare fördelade på upp till 2 våningsplan med ca 50 användare per våningsplan.
- Minst 40 uttag per våning ska vara aktiva och det finns 60 uttag per våning. Lösningen ska klara av att spridningen per våningsplan är mellan 40-60 användare dvs. antalet användare per våningsplan ska kunna vara dynamiskt och ändras utan förändring av hårdvara.
- 20 servrar finns och lösningen ska vara dynamisk och skalbar upp till 30 servrar utan förändring av hårdvara.
- 2 korskopplingsrum med distributionsväxlar finns per våningsplan
- Central nätverksväxel ska placeras i direkt anslutning till servrar och ska vara anslutna till dessa med minst 10 Gigabit Ethernet per server.
- All administration och larmhantering ska skötas via fjärråtkomst
- Samtliga distributionsväxlar ska stödja Energy-Efficient Ethernet enligt IEEE 802.3az
- Pris ska anges per månad för aktiva uttag i central nätverksväxel för anslutning mot server, internet eller annan kundutrustning samt per månad för aktiva uttag i distributionsväxel för kundens användare

Bastjänst D ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset adderas till priset för bastjänsten:

- Utökning av tjänsten 1 (mellan): Minst 250 aktiva uttag för användare fördelade på upp till 5

våningsplan med ca 50 användare per våningsplan. Minst 40 uttag per våning ska vara aktiva och det finns 60 uttag per våning. Lösningen ska klara av att spridningen per våningsplan är mellan 40-60 användare dvs. antalet användare per våningsplan ska kunna vara dynamiskt och ändras utan förändring av hårdvara. 30 servrar finns och lösningen ska vara dynamisk och skalbar upp till 40 servrar utan förändring av hårdvara.

- Utökning av tjänsten 2 (stor): Minst 550 aktiva uttag för användare fördelade på upp till 5 våningsplan med ca 110 användare per våningsplan. Minst 80 uttag per våning ska vara aktiva och det finns 120 uttag per våning. Lösningen ska klara av att spridningen per våningsplan är mellan 80-120 användare dvs. antalet användare per våningsplan ska kunna vara dynamiskt och ändras utan förändring av hårdvara. 50 servrar finns och lösningen ska vara dynamisk och skalbar upp till 60 servrar utan förändring av hårdvara.
- Power over Ethernet (PoE) i distributionsväxel med minst IEEE 802.3af och 802.3at. Pris anges per port med PoE.
- SLA-nivå anpassad så att:
 - Servicetiden ska vara arbetsdagar mellan 07:00-19:00
 - Åtgärdstiden ska maximalt vara två timmar per kritiskt fel (kategori 1), åtta timmar per allvarligt fel (kategori 2) och 20 timmar för ringa fel (kategori 3)
 - Under servicetid är maximalt två kritiska fel (kategori 1) och fyra allvarliga fel (kategori 2) tillåtna per kvartal.

Utvärdering bastjänst D: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priser per månad för bastjänst D och tilläggspriset) och den sammanlagda totalen är utvärderingspriset för bastjänst D.

a. Tillhandahålls bastjänst D med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 3 Infr...



b. Ange pris per månad för bastjänst D grundnivå för aktiva uttag i central nätverksväxel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infr...



c. Ange pris per månad för bastjänst D grundnivå för aktiva uttag i distributionsväxel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infr...



d. Ange tilläggspris per månad för utökning av tjänsten 1 (mellan), per aktiva uttag i central nätverksväxel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infr...



e. Ange tilläggspris per månad för utökning av tjänsten 1 (mellan), per aktiva uttag i distributionsväxel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infr...



f. Ange tilläggspris per månad för utökning av tjänsten 2 (stor), per aktiva uttag i distributionsväxel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

g. Ange tilläggspris per månad för utökning av tjänsten 2 (stor), per aktiva uttag i central nätverksväxel

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

h. Ange tilläggspris per månad per port med PoE

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

i. Ange tilläggspris per månad för anpassat SLA enligt beskrivning

Prisfält

Anbudsområde 3 Infras... 

5.3.5 Bastjänst E: WLAN



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst E med minst följande funktioner och innehåll:

- Leverans och installation av all utrustning som krävs för tjänsten. Utrustning ska ägas av anbudsgivaren.
- Funktion för WLAN (minst IEEE 802.11 g/n/ac).
- Stöd för minst två SSID plus gäst-SSID samt autentisering via 802.1X för ökad säkerhet ska ingå.
- WLAN ska stödja RADIUS, men kund tillhandahåller katalogtjänst och RADIUS.
- WLAN ska stödja eduroam (<https://www.eduroam.org/>).
- Det ska finnas stöd för samtliga applikationer och protokoll inklusive WiFi-calling.
- Accesspunkterna ska drivas med PoE (minst IEEE 802.3af och 802.3at) från distributionsväxlar.
- Accesspunkterna ska kunna hantera frekvensbanden 2.4 GHz och 5 GHz samtidigt. Det ska via mjukvara vara möjligt att per accesspunkt ställa in om både 2.4 och 5 GHz bandet ska användas eller om enbart 5 GHz bandet ska användas.
- Radioplanering ska ingå i tjänsten.
- Dimensioneringen ska vara anpassad för att samtliga användare är uppkopplade samtidigt och varje användares bandbredd aldrig ska understiga 10 Mbit/s.
- Anbudsgivaren ska använda så få accesspunkter som möjligt samt kunna visa motivering till valt antal. Efter slutförd installation ska Ramavtalsleverantören göra en uppmätning av nätverkets täckning (s.k. Site Survey) och alla relevanta delar av lokalen ska vara täckta.
- Pris ska anges per månad per accesspunkt.

Bastjänst E ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset adderas till priset för bastjänsten:

- Central controller, styrning av accesspunkter från central controller i datacenter

Utvärdering bastjänst E: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst E och

tilläggspriset) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst E.

a. Tillhandahålls bastjänst E med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 3 Infr...



b. Ange pris per månad (per accesspunkt) för bastjänst E

Prisfält

Anbudsområde 3 Infr...



c. Ange tilläggspris per månad för central kontroll

Prisfält

Anbudsområde 3 Infr...



5.4 Underleverantörer



I de fall anbudsgivaren behöver nyttja underleverantörer för att uppfylla krav i Anbudsområde Infrastruktur, kapitel 5, i upphandlingen ska bilaga underleverantörer fyllas i och bifogas anbudet. Av bilagan ska det tydligt framgå vad underleverantören ska bidra med till anbudet samt kopplat till vilket krav leverantören åsyftas. Se vidare Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor för krav gällande underleverantörer som nyttjas vid fullgörande av kontrakt.

a. Nyttjas underleverantörer för att uppfylla krav i upphandlingen?
Ange i så fall vilka krav som detta gäller.

Fritext

Anbudsområde 3 Infr...



b. Bifoga bilaga underleverantörer om underleverantörer nyttjas

Bifogad fil

Anbudsområde 3 Infr...



6. Kravspecifikation anbudsområde 4, Samarbetslösningar

6.1 Generella krav Samarbetslösningar

Anbudsområdet omfattar kommunikationstjänster för samarbete och samverkan mellan kunden och andra parter eller samverkan inom en kunds organisation. Exempel på tjänster som ingår är:

- Kontaktcenter, Call Center och telefonistjänst (med eller utan bemanning), digitala möten och Unified Communication (UC)

Vidare ingår även säkerhet (såsom kryptering, brandväggstjänster etc.), devices som tjänst samt MDM, växeltjänster utan operatörstjänster, Molntjänster inom området, funktioner för administration, uppföljning, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans, etc.

Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå. Kunden kan äga ingående utrustning helt eller delvis och välja att köpa tjänster till denna (påplatsdrift med eventuella reservdelar) eller avropa tjänster utan eget ägande.

Tjänster ska kunna följa vid var tid gällande rekommendationer och riktlinjer om robust och säker kommunikation från PTS och MSB.

Uppsägningstiden för enskilda tjänster ska vara högst tre månader från och med att uppsägning skriftligen meddelas anbudsgivaren om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

Observera att det inte är tillåtet för anbudsgivaren att reservera anbud med egna angivna villkor eller restriktioner (orena anbud) och separata bindningstider för abonnemang etc. tillåts inte.

Garanterad prestanda, takpriser, leveranstider, etc. kommer att skrivas in i en bilaga till ramavtalet och kund har rätt till vite enligt bilaga Allmänna villkor om nivåer etc. inte uppfylls. Takpriser och leveranstider ska gälla när kunden inte anpassar allmänna villkor eller krav på bastjänsten samt där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten. Om kunden önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat (pris och leveranstider) i samband med avrop. Anbudsgivaren måste påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Anbudsgivaren ska hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska kunna förläggas.

6.1.1 Kvalitet i utförande och koordinering av tjänster

Anbudsgivaren ska ha erfarenhet samt kunna utföra och koordinera tjänster inom anbudsområdet till kunder med god kvalitet. Med god kvalitet avses att kunden är nöjd med leveransen som helhet på så sätt att t.ex. leveransen har motsvarat de krav som ställts, anbudsgivaren har hanterat eventuella incidenter och avvikelser på ett effektivt och förtroendeingivande sätt och leveranser har skett enligt tidplan.

För att styrka att kravet uppfylls ska anbudsgivaren inkomma med fyra olika bevis enligt bilaga

Utförande och koordinering anbudsområde Samarbetslösningar, som avser tjänsteleveranser inom upphandlingsföremålet/anbudsområdet till fyra olika kunder. Tjänsteleveransen och avtalet kan vara pågående men leveransgodkännande ska ha skett under de fyra senaste åren, räknat från sista dagen för inlämnande av anbudet. Datum för leveransgodkännande ska anges i bilagan för respektive tjänst som levererats. Bilaga Utförande och koordinering anbudsområde Samarbetslösningar ska användas och av bilagan framgår vilka uppgifter som ska lämnas. Alla efterfrågade uppgifter ska vara fullständigt ifyllda. Samtliga avtalskunder ska intyga att tjänsteleveransen är utförd med god kvalitet.

En bilaga per avtalskund ska bifogas. Bilagorna ska undertecknas och därefter scannas in och bifogas i PDF-format. För att bevisen ska vara godkända ska de uppfylla kraven samt avse externa tjänsteleveranser. Med detta menas att interna uppdrag hos anbudsgivaren eller hos eventuell underleverantör i denna upphandling samt uppdrag mellan parterna anbudsgivaren, eventuell underleverantör eller ägare inte är godkända. Samma tjänsteleverans (samma avtal) med en kund får inte användas av en annan anbudsgivare utan styrks då från samtliga anbud i hela upphandlingen.

- Samtliga bifogade bilagor ska omfattat leverans av en eller flera tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - De bifogade bilagorna ska sammantaget omfattat leverans av minst två olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
 - Minst två av de bifogade bilagorna ska även omfattat leverans av stödtjänsten/konsulttjänsten installation och konfiguration av lösningen.
-
- De bifogade bilagorna bör sammantaget omfatta leverans av fyra olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

a. Uppfyller anbudsgivaren angivna obligatoriska krav?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leverans av sammantaget fyra olika tjänster?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 4 Sam... 500 SEK



c. Bifoga fyra bilagor Utförande och koordinering

Bifogad fil

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.2 Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor



Anbudsgivaren ska acceptera samtliga villkor i Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.3 Avrop


Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för avrop inom samtliga delar i Anbudsområdet. Anbudsgivaren ska kontinuerligt bevaka avropsförfrågningar, likabehandla kunder, besvara samtliga avropsförfrågningar och kunna leverera enligt i ramavtalet angivna förutsättningar. Att inte besvara avrop kan vara grund för vite och ytterligare sanktioner, se vidare kapitel Ramavtalets huvuddokument. Om anbudsgivaren avböjer att lämna anbud ska detta motiveras till kund och Statens inköpscentral. Anbudsgivaren ska besvara avrop inom den tid som anges i avropsförfrågan. Alternativa avropssvar ska inte lämnas om inte kunden specifikt begär detta.

Observera att anbudsgivaren inte äger rätt att överlåta rätten att mottaga eller besvara avrop till annan part. Anbudsgivaren äger inte heller rätt att överlåta rätten att teckna kontrakt till annan part på annat sätt än vad som framgår i bilaga Allmänna villkor.

Kund kan i sitt avrop precisera och ställa krav utifrån detta underlag samt bilaga Kravkatalog och bilaga Allmänna villkor. Kunden specificerar, utifrån sin organisation och sitt behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett tilldelningskriterium.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.4 Ansvar

Anbudsgivaren ska ansvara för leverans, installation och implementation av avropade tjänster om inte annat anges av kund vid avropet. Samma sak gäller även för migrering från befintlig miljö samt från befintlig leverantör till ny leverantör. Anbudsgivaren ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Anbudsgivaren ska ansvara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas mellan parterna i kontraktet.

Anbudsgivaren ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Anbudsgivaren ska för kund i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar av kundens produkter och/eller programvaror krävs för att anbudsgivaren ska kunna garantera en fungerande leverans.

Leverans av en ny tjänst ska kunna ske med successiv driftsättning med parallell användning av kundens befintliga lösning. Vid successiv driftsättning ska anbudsgivaren ta ansvar för felavhjälpning som kan uppstå i tjänsten inom skäligen tid och detta ska spegla den tilltänkta servicenivå som kommer att gälla.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.5 Priser i ramavtalet och kontrakt

Priser som anges i upphandlingen kommer att vara takpriser i kommande ramavtal. Takpriser får inte överstigas i ett avropssvar om inte kund anpassar förutsättningar i krav eller allmänna villkor. Takpriser ska vara giltiga under hela ramavtalsperioden.

Samtliga priser som offereras i upphandlingen samt i avrop under ramavtalsperioden ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Anbudsgivaren får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande avrop dvs. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och offererade pris om inte kunden anger annat i avropet. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå.

Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop.

Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis aktivering av tjänst får inte tas ut separat om inte kunden anger annat i sitt avrop.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.6 Kontaktcenter



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster inom kontaktcenter d.v.s tjänster där personer på ett samlat sätt, hanterar kundärenden via olika kommunikationskanaler. Tjänsten ska kunna integreras i kundens verksamhetssystem, förenkla kommunikationen och reducera hanteringsflöden av ärenden till och från kunden. Även Telefonisttjänster kan inkluderas och bemannas av anbudsgivaren.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.7 Automatisk samtalshantering



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla automatisk samtalshantering med talsvar, köhantering och menyval etc. med minst följande valbara innehåll:

- Talbesked och köbesked i form av köplats eller uppskattad tid (upprepat och anpassat) till inringande samt möjlighet till påringston eller musik mellan köbesked
- Hierarkiskt uppbyggt menysystem och möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval och röst
- Styrning av samtal grundat på A-nummer
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny
- Styrning av samtal baserat på klockslag, datum, antal samtal i kö, kötid etc.
- Samtal ska kunna ges prioritet
- Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda som flera användare kan

få avisering om och avlyssna

- Lavinmeddelande
- Möjlighet till identifiering via knappval (mata in t.ex. personnummer)
- Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd
- Mobilsamtal kan styras grundat på var mobiltelefonen befinner sig
- Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet dvs. välja en självservicejänst om kötiden till handläggare är för lång
- Möjlighet till inloggning av externa handläggare
- Möjlighet till olika självservicefunktioner

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.8 Telefonist



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten telefonist med minst följande valbara innehåll:

- Samtalskö mot telefonist och/eller talsvar vid kö mot telefonist, med valmöjlighet om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
- Automatisk presentation på skärmen av uppgifter som t.ex. namn, anknytningsnummer, hänvisningsbesked
- Kunna söka i databasen på följande hela eller delvisa sökbegrepp i valfria kombinationer: förnamn, efternamn, anknytning, e-postadress, mobiltelefonnummer, organisation, geografisk placering och arbetsuppgift, fonetisk sökning
- Kunna registrera meddelanden till abonnenten direkt i hänvisningsbilden och förmedla mottagna meddelande via mail och SMS
- Förmedling med eller utan avisering av samtal och uppkoppling av konferenssamtal
- Parkering av samtal och påkoppling och inbrytning
- Väntkoppling av samtal vid upptaget och övervakning vid upptagen användare samt återanrop till samma telefonist vid ej svar, med information om användaren
- Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare utan att anknytningen stängs. Lägga in regelbunden frånvaro med löpande hänvisning för en eller flera användare. Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt
- Valmöjlighet för telefonist med autosvar eller manuellt svar, svarshjälp (välkommen till "myndigheten" du pratar med "telefonist")
- Nattkoppling av telefonist med tillhörande talbesked samt eventuell vidarekoppling till journummer
- Aktivering av samtalsinspelning och uppspelning vid t.ex. hot eller utbildning
- Elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.9 Hänvisning



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla hänvisning. Kunden ska ha rätt att administrera och förändra

data i hänvisningsdatabasen. Användaren ska från egen device och från ett webbgränssnitt kunna hänvisa sin anknnytning vid ett eller flera tillfällen från och till ett klockslag eller datum. Det ska finnas en möjlighet till koppling till kalendersystem där kalenderuppgifterna styr hänvisningsinformationen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.10 Röstbrevlåda



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla röstbrevlåda där en personlig hälsningsfras med information kan läsas upp samt att det ska finnas möjlighet att lämna meddelande vid hänvisning och vid icke svar. Det ska finnas möjlighet till avlyssning av meddelanden via dator och telefon. Det ska även vara möjligt att koppla inkommande samtal till t.ex. telefonist och denne ska kunna koppla direkt till röstbrevlådan. Ett mottaget meddelande ska aviseras via t.ex. SMS och mail.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.11 Automatisk telefonist



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla automatisk telefonist med röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och med minst följande valbara funktioner:

- Koppla samtalet till den anknnytning som den inringande söker, röststyrning samt läsa upp aktiva hänvisningar med efterfrågat nummer eller namn.
- Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser samt lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknnytning.
- Möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.12 Telefonkatalog



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en telefonkatalogtjänst som är gemensam för hela organisationen. Telefonkatalogen ska kunna ha gemensam databas med telefonisttjänsten. Det ska vara möjligt att endast visa valda delar av databasen. Det som minst ska visas och vara sökbart är för- och efternamn, anknnytning, mobilnummer, organisationstillhörighet och platsangivelse. Förändring av information ska ske i realtid och kunna uppdateras av användare, utpekad person eller inläsning från andra databaser.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...




6.1.13 Växeltjänster

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla växeltjänster både i form av moln- och kundplacerad växel. Anslutningar till kunds växel ska kunna tillhandahållas oavsett märke, ägare och/eller placering av växeln. Anslutningarna ska kunna användas för t.ex. inkommande och avgående trafik, förbindelser för mobil anknytning, nätgrupp, extern utrustning såsom röstbrevlåda samt callcenter.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam... 


6.1.14 Personlig samtalshantering

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla arbetsplats för personlig samtalshantering från kanaler så som länk på kundens webbplats, mail, chat, fax och SMS. Tjänsten ska minst kunna ha följande valbara innehåll:

- Samtalsmottagning och hantering samt indikering av inkommande samtal
- Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av kundens administratör
- Synlig kötid för de samtal som väntat längst
- Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför kundens organisation
- I en handläggares profil kan språk och områdeskompetenser definieras
- Det är möjligt att plocka ett visst samtal från en viss kö
- Arbetsplatserna ska kunna vara geografiskt spridda på olika adresser
- Bemanningsplaneringsverktyg ska kunna tillhandahållas för schemaläggning, planering på kompetensnivå, strategisk planering med prognos etc.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.15 Ingående programvaror och produkter

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda programvaror som är en naturlig del av tjänsten och/eller som krävs för en komplett leverans så som programvaror för ärendehantering, växeltjänster, bokningssystem och videokonferens etc.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda produkter som är en naturlig del av tjänsten och/eller som krävs för en komplett leverans, såsom videobrygga, video gateway, kodek, kameror, monitorer, projektorer och devices etc. Produkter ska kunna livscykelhanteras. Även utrustning för personer med nedsatt syn eller hörsel ska kunna tillhandahållas.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**


Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.16 Systemadministration

Anbudsgivaren ska som en del av avropade tjänster kunna tillhandahålla systemadministration med funktioner så som administration av telefonkatalog, talsvar, samtalsstyrning, handläggare samt inspelning av samtal. Kunden ska kostnadsfritt kunna administrera, se och förändra anknyningsnummer, hänvisning och röstbrevlåda samt kunna se loggar av utförda förändringar med datum och person.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.17 Devices som tjänst

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla devices (såsom mobiltelefoner) som tjänst (ej produktköp eller leasing). Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla ett brett utbud av devices med tillhörande tillbehör med livscykelhantering i form av radering, återanvändning och/eller skrotning med intyg. Även devices för personer med nedsatt syn eller hörsel ska kunna tillhandahållas.

Anbudsgivaren ska kunna hantera beställnings-, logistik- och leveransflöden inom Sverige samt till tjänsten tillhandahålla en webbshop med kundunikt innehåll som kan integreras med kundens beställningssystem. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla hantering av SIM-kort, imagepålägg och förberedelser, reparationer samt kunna tillhandahålla utbytesdevices vid behov enligt specifikation från kund.


a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam... 

b. Beskriv tjänsten inklusive information om logistikkedjan

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.18 Enterprise Mobility Management (EMM)

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten Enterprise Mobility Management (EMM) med Mobile Device Management (MDM), Mobile Application Management (MAM) och Mobile Content Management (MCM)

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam... 

6.1.19 Digitala möten

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för digitala möten så som distansmötesystem med produkter och programvaror. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla distansmöten för konferensrum samt fasta och mobila devices. Kunden ska kunna blanda deltagare i samma konferens oavsett om de

ansluter med datorbaserade klienter med video, webbapplikation i en mobil device, videokonferens eller telefoni. Det ska även vara möjligt att visa dokument eller presentationer för deltagarna i distansmöteskonferenser.

På bryggfunktioner ska flexibel bandbreddstilldelning ske beroende på bandbredd och utrustning för respektive deltagare. Detta innebär att en sämre anslutning eller utrustning inte ska minska bandbredden för samtliga deltagare i konferensen.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.20 Konferensbrygga



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten konferensbrygga för intern och extern anslutning, där minst följande valbara funktioner ska kunna ingå:

- Konferenser med upp till 60 deltagare
- Inloggning med unik PIN-kod för varje konferens och konferensledare
- Möjlighet att boka möten med automatisk uppringning till samtliga deltagare
- Påminnelse med inloggningsuppgifter inför den aktuella konferensen
- Möjlighet till flera virtuella konferensrum
- Konferensledare ska kunna slå av och på mikrofonen för deltagare samt lägga till och avsluta deltagare
- Se alla anslutna deltagare samt få uppgift om totala antalet deltagare
- Deltagare kan ställa sig i talarkö och få ordet av konferensledaren
- Chatta med enskilda eller samtliga deltagare med möjlighet till inspelning
- Inspelning av konferens för distribution

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.21 Standarder



Anbudsgivaren ska minst uppfylla standarder för IPv4, IPv6, SIP samt H.323 och H.264.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.22 Skydd av tjänster



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla skydd av avropade tjänster mot t.ex. otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering och sabotage. Anbudsgivaren ska alltid omedelbart rapportera brister i skyddet och angrepp mot tjänsten till kund.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla autentiseringsystem för att skydda en videokonferens.

Konferenser ska kunna vara krypterade.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.23 Parametrar



Anbudsgivaren ska inte ta separat betalt för att flytta nummerserier till annan leverantör. Kunden ska inte behöva förändra befintliga nummerserier, IP-adresser, namnstandard etc. vid införande av tjänster. Anbudsgivaren ska tillåta att kunden kostnadsfritt kan välja att spärra tjänster såsom betalsamtal, utlandssamtal, MMS etc.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.24 Redundans



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda redundanta lösningar för tjänster.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.25 Utbildning



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda utbildning avseende de tjänster som ingår i leveransen. Utbildningsmaterial ska vara på svenska och kostnadsfritt om inte annat överenskommit i kontraktet. Kunden ska även kunna välja att avropa utbildning som konsulttjänst per timme i kundens lokaler till de antal personer kunden anser som lämpligt.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.26 Kontaktytor och språk



Anbudsgivaren ska ha rutiner för kontakt med kunder. En ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter med ramavtalsleverantören samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Kontaktytor, användargränssnitt samt dokumentation över tjänsten etc. ska mot kunden vara på svenska, om inte annat överenskommit i kontraktet.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.27 Statistik och mätningar



Anbudsgivaren ska kostnadsfritt tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen av tjänster. Denna information ska sparas och vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under den tid kontraktet varit giltigt och minst tre månader efter kontrakt upphört). Statistik gällande tjänsternas nyttjande på av kund olika specificerade nivåer, utveckling och förändring, tillgänglighet, prestanda etc. ska tillhandahållas. Systemet ska ge möjlighet att designa och utforma egna rapporter. Systemet ska kunna exportera rapporter och data för bearbetning i kalkyleringsprogram såsom exempelvis MS Excel. Vidare ska följande innehåll kunna väljas av kund.

- Antal inkommande, framkopplade, övergivna och/eller tappade samtal
- Träffsäkerhet för automatisk telefonist
- Systemet ska innefatta ett antal standardrapporter som ger en god bild av verksamheten i kontaktcenter gällande team/agents leverans och utifrån inkommande ärenden. T.ex. tidsåtgång och handläggningstid för olika uppgifter/status, ärendevolymer och uppnådda servicenivåer för helheten nerbrutet till per kö, ärendetider för helheten nerbrutet till per kö, tappade samtal, samtalsfördelning per kvart, per inkommande kanal, svarstid i olika tidsintervaller.
- Statistik över agenter: Systemet ska kunna ta fram statistik över agenternas tillgängliga tid för inkommande ärenden, per agent och kvart. Med tillgänglig tid menas tid i samtal eller annan kanal, tid i efterarbete samt tid i Systemet kan presentera individuell statistik för innevarande dag, för respektive agent. Exempel på sådan statistik är antal besvarade samtal, samtalstid och antal ej besvarade samtal som kopplats fram. Det går även att få fram motsvarande statistik över ärenden som inte är samtal.
- Kömonitor. Det ska vara möjligt att realtidsövervaka verksamheten via gränssnitt i dator eller skärm. Det går att i detta gränssnitt välja vilken information man vill se (t.ex. antal samtal i kö, samtal med längst kötid, inloggade agenter, status för agenter, status för övriga kanaler m.m.). Detta ska kunna anpassas för olika typer av medarbetare (t.ex. agenter, gruppledare, kundservicechef eller grupprum).
- Antal distansmöten, vem som bokar, hur länge konferenserna äger rum, antal deltagare i konferenser (uppdelat på interna och externa), bild och ljudkvalitet (min- och maxvärden).

Anbudsgivaren ska, om tillämpligt i avropade tjänster enligt kund, kostnadsfritt tillhandahålla kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt debiteringsmätningar. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner på enskild anknytning med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner till enskild anknytning.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.28 Rättigheter kundplacerad utrustning


Anbudsgivaren bör tillåta att kund har obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade

utrustningen som ingår i tjänsten. Exempelvis ska Kunden då själv kunna ta ut loggar och statistik.

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om obegränsade läsrättigheter erbjuds.

Uppfyller anbudsgivaren kravet om obegränsade läsrättigheter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  500 SEK

6.1.29 Övertagande av utrustning


Anbudsgivaren bör om kund så begär överta befintlig kundplacerad utrustning och erlagga ersättning för denna, med utgångspunkt från restvärdet, om inte annat framgår av kontraktet. Med befintlig utrustning avses t.ex. abonnentväxlar, stödsystem etc. som kan ingå i en tjänst inom området.

Anbudsgivaren bör tillåta att kund övertar i tjänsten ingående kundunik utrustning om kund så begär. Dokumentation om utrustningen ska ingå. Ersättning för detta ska då erläggas med utgångspunkt från restvärdet om inte annat framgår av kontraktet.

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande övertagande av utrustning och produkter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  500 SEK

6.1.30 Webbportal


Anbudsgivaren bör kostnadsfritt erbjuda en kundspecifik webbportal med minst följande funktionalitet som kan nås av kunden utpekade personer:

- Möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS)
- Möjlighet för kund att se anpassad, valbar statistik för t. ex. tillgänglighet, svarstider, åtgärdstider etc.
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst (ner till minst fem minuters intervall)
- Möjlighet för kund att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen
- Speglad övervakning i realtid (ner till minst 15 minuters intervall) dvs. kund kan se ramavtalsleverantörens övervakning av tjänster, se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive tjänst
- Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärdstid och avhjälp fel
- Lägga beställningar, se leveransinformation och beställningshistorik
- Se information om planerat underhåll
- Se uppdaterad dokumentation gällande avropade tjänster
- Se fakturor och fakturaspecifikationer

Anbudsgivaren erhåller 2500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande webbportal?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  2.500 SEK

6.1.31 Leveranstider


Leveranstiden för tjänster såsom Telefonisttjänst, Kontaktcentertjänst, Växeltjänst i molnet, MDM och liknande bör vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för att en konsult eller telefonist ska påbörja (tillgänglig för uppdraget till en omfattning om minst 50 %) ett enskilt arbete/uppdrag för kund bör vara högst 15 arbetsdagar från och med beställning av kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering och nedgradering av kapacitet och/eller anslutningar och liknande bör vara högst två arbetsdagar från och med beställning från kund. Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.


a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för tjänster såsom Telefonisttjänst, Kontaktcentertjänst, Växeltjänst i molnet, MDM

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  1.000 SEK


b. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konsulter och telefonister?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  1.000 SEK

c. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konfigurationsändringar och uppgradering/nedgradering av kapacitet?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  1.000 SEK

6.2 Implementation, support, felsökning och konfiguration

Anbudsgivaren ska kunna implementera, ge support till, felsöka och konfigurera etc. de tele- och datakom tjänster för samarbetslösningar som kund avropar.

6.2.1 Realisering av implementation, support, felsökning och konfiguration

I syfte att kunden kan erhålla den kvalitet som krävs för att realisera dessa konsulttjänster på efterfrågat sätt krävs en verkshöjd av tjänsten, som bör uppfyllas genom att den utförs av konsulter som innehar relevant utbildning samt flerårig erfarenhet av support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av tjänster inom kontaktcenter, Call center, digitala möten och/eller andra UC tjänster.

Nedan anges konsulter som bevis på kravuppfyllnad. En namngiven konsult kan endast förekomma en gång i denna upphandling. Med upphandling avses samtliga anbudsområden i upphandlingen Kommunikationstjänster inom tele-och datakom. Om anbudsgivaren anger en konsult kan denna konsult således inte erbjudas i annan anbudsgivares anbud i denna upphandling. Om en konsult förekommer flera gånger i anbudsgivarens anbud kommer mervärde endast erhållas första gången konsult förekommer och uppfyller ställt krav. Konsult stryks därmed i samtliga övriga krav. Om en konsult förekommer både i anbudsgivarens anbud samt annan anbudsgivares anbud i denna upphandling kommer denna konsult strykas i samtliga anbud och inget anbud erhåller något mervärde för berörda krav. Observera att om konsultens arbetsgivare är någon annan part än anbudsgivaren ska bilaga Underleverantör fyllas i och bifogas.


För att bevisa att anbudsgivaren kan tillhandahålla konsulttjänster inom området på ett fullgott sätt bör konsulter med minst följande erfarenhet anges:

- Teknisk utbildning och examen på gymnasie-, KY/YH- eller högskole/universitets-nivå
- Arbetat minst åtta år som tekniker med support, felsökning, konfiguration och/eller implementation av tjänster för kontaktcenter, växel, call center, digitala möten och/eller andra UC tjänster.

Anbudsgivaren erhåller 50 poäng per konsult som anges och uppfyller kraven. För att erhålla poäng ska samtliga uppgifter fyllas i för respektive konsult och det ska av uppgifterna framgå att kraven uppfylls. Konsulten ska vara beredd på att kunna bli kontaktad, legitimera sig och bli intervjuad samt inkomma med referenser. Totalt kan 250 poäng erhållas.


a. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


c. Ange utbildning för konsult 1 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


d. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 1 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

f. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


h. Ange utbildning för konsult 2 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


i. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 2 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


k. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


m. Ange utbildning för konsult 3 (linje och nivå ska framgå)

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


n. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 3 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


o. Uppfylls kraven för konsult 3?










Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

p. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4 Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
r. Ange utbildning för konsult 4 (linje och nivå ska framgå) Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
s. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 4 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå) Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
t. Uppfylls kraven för konsult 4? Ja/Nej. Ja önskas	Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK
u. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 5 Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5 Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
w. Ange utbildning för konsult 5 (linje och nivå ska framgå) Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
x. Ange kunskap/erfarenhet för konsult 5 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå) Fritext	Anbudsområde 4 Sam... 
y. Uppfylls kraven för konsult 5? Ja/Nej. Ja önskas	Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

6.2.2 Takpris konsulttjänster

Anbudsgivaren ska ange ett takpris för konsulter som ska gälla oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå. Takpriset ska även gälla som takpris för utbildning. Takpriset ska gälla för åtta timmars arbetsdag samt i övrigt enligt villkor i bilaga allmänna villkor.


Anbudsgivaren erhåller 2000 poäng om takpriset är 1400 SEK per timme eller lägre.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande att takpris för konsulttjänster är 1400 SEK per timme eller lägre?

Anbudsområde 4 Sam...  2.000 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

b. Ange takpris per timme för konsulttjänster

Anbudsområde 4 Sam... 

Prisfält

6.3 Bemanning telefonist

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla bemanning (påplats och externt) för telefonisttjänster med kompetens inom området.

6.3.1 Realisering av tjänsten bemanning telefonist

I syfte att kunden kan erhålla den kvalitet som krävs för att realisera dessa tjänster på efterfrågat sätt krävs en verkshöjd av av tjänsten, som uppfylls genom att telefonist bör relevant utbildning för växel och telefonisttjänster samt ha erfarenhet av arbetet. En telefonist ingår i begreppet konsult enligt bilaga Allmänna villkor dock är inte takpriset för konsulttjänster tillämpligt för telefonister. En telefonist har även samma begränsning som anges gällande konsulter i 6.2.1 i det att en telefonist endast kan räknas en gång i upphandlingen och kan inte heller räknas som konsult eller tvärt om. Observera att om arbetsgivaren är någon annan part än anbudsgivaren ska bilaga Underleverantör fyllas i och bifogas. För att bevisa att anbudsgivaren kan tillhandahålla telefonister inom området på ett fullgott sätt bör telefonister med minst följande erfarenhet anges:

- gymnasieexamen samt utbildning i växelfunktioner
- arbetat minst två år som telefonist eller handläggare i växel, call center eller kontaktcenter.


Anbudsgivaren erhåller 50 poäng per telefonist som anges och uppfyller kraven. För att erhålla poäng ska samtliga uppgifter fyllas i för respektive telefonist och det ska av uppgifterna framgå att kraven uppfylls. Telefonisten ska vara beredd på att kunna bli kontaktad, legitimera sig och bli intervjuad samt inkomma med referenser. Totalt kan 250 poäng erhållas.

a. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 1

Anbudsområde 4 Sam... 

Fritext

b. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 1

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

c. Ange utbildning för telefonist 1 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

d. Ange kunskap/erfarenhet för telefonist 1 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

e. Uppfylls kraven för telefonist 1?

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


Ja/Nej. Ja önskas

f. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 2

Anbudsområde 4 Sam... 

Fritext

g. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 2

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

h. Ange utbildning för telefonist 2 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

i. Ange kunskap/erfarenhet för telefonist 2 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 

Fritext

j. Uppfylls kraven för telefonist 2?

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


Ja/Nej. Ja önskas

k. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 3

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

l. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 3

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

m. Ange utbildning för telefonist 3 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

n. Ange kunskap/erfarenhet för telefonist 3 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

o. Uppfylls kraven för telefonist 3?

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


Ja/Nej. **Ja önskas**

p. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 4

Anbudsområde 4 Sam... 

Fritext

q. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 4

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

r. Ange utbildning för telefonist 4 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

s. Ange kunskap/erfarenhet för telefonist 4 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

t. Uppfylls kraven för telefonist 4?

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


Ja/Nej. **Ja önskas**

u. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 5

Anbudsområde 4 Sam... 

Fritext

v. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 5

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

w. Ange utbildning för telefonist 5 (linje och nivå ska framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 


Fritext

x. Ange kunskap/erfarenhet för telefonist 5 (arbetsplatser/kunder med antal månader/år på respektive ska tydligt framgå)

Anbudsområde 4 Sam... 

Fritext

y. Uppfylls kraven för telefonist 5?

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

6.4 Bastjänster

En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som kund kan avropa som den är eller specificera, reducera, utöka och/eller bygga vidare på. Kund kan även välja att endast avropa tilläggstjänster till befintligt kontrakt där så är möjligt. Observera även att kunden väljer fritt vilken och/eller vilka bastjänster och tilläggstjänster som ingår i avropet samt omfattningen och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare eller färre tjänster ska ingå. Bastjänsterna kan vidare användas av kund som stöd och utgångspunkt för egen kravställning i kommande avrop från ramavtalet, alternativt specificerar kunden sin avropsförfrågan helt utifrån bilaga kravkatalog och upphandlingsdokumenten i övrigt. Samtliga angivna priser blir takpriser för respektive tjänst eller tillägg. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning.

Engångspris för installationskostnad, aktiveringskostnad etc. får inte tas ut separat utan ska ingå i priset om inte annat framgår av respektive krav eller av kunds avropsförfrågan. Ett pris per efterfrågad prisuppgift ska anges. Prisuppgifter ska lämnas självständigt, d.v.s utifrån att ingen, en eller flera av tilläggstjänsterna finns från början eller tillkommer. Städning efter installationsarbetet med borttagande av emballage och återställning ingår i anbudsgivarens åtagande. För servicenivåer och viten etc. se bilaga allmänna villkor. För krav gällande informationssäkerhet, kvalitets- och miljöledningssystem etc, se Ramavtalets Huvuddokument. För krav gällande innehåll på statistik som ska tillhandahållas inom ramen för tjänsterna se krav Statistik och mätningar 6.1.27. De generella kraven (6.1) gäller även för bastjänsterna.

Utvärdering av prisuppgifter går till enligt kapitel 2.8. Utvärderingspriser erhålls enligt beskrivning i respektive bastjänst. Den/de anbudsgivare som har lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 100 poäng. Den/de anbudsgivare som har näst lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 80 poäng. Den/de anbudsgivare som har tredje lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 60 poäng. Den/de anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 40 poäng. Den/de anbudsgivare som har femte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 20 poäng. Den/de anbudsgivare som har sjätte lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 5 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

6.4.1 Bastjänst A: Telefonisttjänst

Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst A med minst följande funktioner och innehåll:

- Funktion för att kunna hantera och koppla samtal, fasta och mobila växelanknytningar, förmedling med eller utan avisering av samtal.
- Telefonistgränssnitt via klient

- Parkering av samtal och påkoppling samt överflyttning av samtal
- Väntkoppling av samtal vid upptaget och övervakning vid upptagen användare samt återanrop till samma telefonist vid ej svar, med information om användaren.
- Köhantering, prioritera samtal i kö, samtalskö mot telefonist och/eller talsvar vid kö mot telefonist, med valmöjlighet om förväntad kötid eller antal samtal före i kön.
- Hänvisning genomförd av telefonist och användare från webbgränssnitt och mobiltelefon med möjlighet till vidarekoppling till annat nummer.
- Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare utan att anknytningen stängs. Möjlighet att välja om anknytningen ska vara öppen eller stängd. Lägga in regelbunden frånvaro med löpande hänvisning för en eller flera användare. Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt.
- Telefonkatalogtjänst gemensam för hela organisationen med sökfunktionalitet på hela eller delvisa sökbegrepp i valfria kombinationer så som: förnamn, efternamn, anknytning, mail, mobilnummer, organisation, placering och arbetsuppgift, fonetisk sökning.
- Valmöjlighet för telefonist med autosvar eller manuellt svar, svarshjälp (välkommen till "myndigheten" du pratar med "telefonist")
- Från telefonistgränssnittet kunna registrera meddelanden till användaren direkt i hänvisningsbilden och förmedla mottagna meddelande via mail och SMS.
- Telefonisten ska kunna koppla in flerpartssamtal
- Lavinmeddelande
- Se närvarostatus, automatisk presentation på skärm av uppgifter så som namn, anknytningsnummer, hänvisningsbesked, linjestatus.
- Nattkoppling av växel med tillhörande talbesked samt eventuell vidarekoppling till journummer. Kalenderstyrning av fördefinierade nattkopplingsmeddelanden (t ex. högtider)
- Administratörsgränssnitt
- Pris anges per månad för tjänsten per möjlig telefonist som kan vara inloggad

Bastjänst A ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från dator med möjlighet att fördefiniera grupper
- Tilläggspris för möjlighet till chattfunktion
- Tilläggspris för möjlighet till enkelriktad kalenderkoppling, kalendern ska kunna uppdatera hänvisning
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en telefonist under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas).
- Tilläggspris för möjlighet till elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister.
- Tilläggspris för möjlighet till besökssystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föranmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller mail, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök.
- Tilläggspris för möjlighet till Text-to-speech, möjlighet att skriva in i systemet den text som ska läsas upp i lavin meddelande
- Tilläggspris för automatisk telefonist: Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:

- Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp. Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
- Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
- Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
- Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
- Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
- Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

Utvärdering bastjänst A: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst A och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst A.

a. Tillhandahålls bastjänst A med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris för bastjänst A per månad.

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris per månad för chattfunktion

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange tilläggspris per månad för kalenderkoppling

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



g. Ange tilläggspris per månad för elektronisk anslagstavla


Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



h. Ange tilläggspris per månad för besökssystem

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

i. Ange tilläggspris per månad för text-to-speech

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

j. Ange tilläggspris per månad för tillägg automatisk telefonist

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

6.4.2 Bastjänst B: Kontaktcentertjänst



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst B med minst följande funktioner och innehåll:

- Funktion med möjlighet att kunna hantera inkommande och utgående talkommunikation. Handläggare kan sitta på olika orter i Sverige och kunna ha ett mobilt arbetssätt och exempelvis kunna hantera inkommande och utgående samtal via webbläsare i mobil device.
- Menysystem och framkoppling av samtal beroende på knappval, dvs. möjlighet till identifiering av inringande via A-nummer, inmatad identifiering/autentisering t.ex. personnummer, PIN-kod och annat inmatat nummer.
- Möjlighet till parallella menyval på olika språk
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny
- Möjlighet till meddelande om antal agenter som besvarar samtalen
- Möjlighet till elektronisk anslagstavla med en konfigurerbar samlad bild över exempelvis kösituation och servicegrad
- Se köstatus på hela kön med kötider och servicenivå, kunna prioritera och eskalera samtal i kö samt plocka eller flytta valda samtal. Köhantering, användargränssnitt. Agenten ska via ett grafiskt användargränssnitt på sin dator kunna se realtidsinformation om den aktuella situationen:
 - Hur många samtal/ärenden som står i kö på de köer som betjänas av agent/gruppen.
 - Status för inloggade agenter i den egna gruppen samt köinformation även från andra grupper.
 - Kötid för det samtal/ärenden som väntat längst.
 - Kötid för det samtal/ärenden som kopplas fram
 - Köstatus för övriga inkommande kanaler
 - Den inringandes A-nummer
- Möjlighet för agent att sätta samtal på vänt på personlig kö när agent har samtal på tjänst/kö. Det ska vara möjligt att prioritera mellan personlig kö och tjänstens kö
- Talsvar vid kö mot handläggare, med valmöjlighet om upprepad information om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
- Möjlighet till ackumulerad kötid dvs. inringande som stått i kö och blir omdirigerad till annan kö kan tillgodogöra sig tidigare kötid
- Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå
- Stöd för efterbehandlingstid
- Möjlighet att kontakta kontaktcenter via kundens webb och via kontaktformulär

- Handläggaren sätts automatiskt i paus då samtal inte kan besvaras i tid och samtal omdirigeras.
- Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför företagskatalogen
- Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten
- Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade agenter
- Pris anges per månad för tjänsten för upp till 5 samtidigt inloggade agenter

Bastjänst B ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Tilläggspris för upp till totalt 10 samtidigt inloggade agenter
- Tilläggspris för upp till totalt 25 samtidigt inloggade agenter
- Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter
- Tilläggspris per ytterligare samtidigt inloggad agent utöver 50 st.
- Tilläggspris för möjlighet för systemet att kunna köa och hantera inkommande och utgående mail, fax och SMS (enligt kunds val) med stavningskontroll, mallar, automatsvar etc.
- Tilläggspris för möjlighet för systemet att kunna köa och hantera inkommande och utgående chatt med indikation när meddelande skrivs
- Tilläggspris för möjlighet för systemet att kunna köa och hantera sociala medier såsom Facebook och Twitter
- Tilläggspris för möjlighet att den inringande muntligt kan beskriva ärende och komma fram i stället för att via menystyrning knappa sig fram.
- Tilläggspris för möjlighet inspelning av samtal på anknytningsnivå med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in. Om agent under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Det ska finnas en funktion för märkning av samtal som också blir åtkomlig och sökbar. Det ska vara möjligt att spara och arkivera ett samtal i efterhand samt möjlighet att kunna spara och arkivera chattar. Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format.
- Tilläggspris för telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknytningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på vänt och återta samtal
- Tilläggspris för möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt bank-ID

Utvärdering bastjänst B: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst B och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst B.

a. Tillhandahålls bastjänst B med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för bastjänst B


Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...




c. Ange tilläggspris per månad för upp till 10 samtidigt inloggade agenter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


d. Ange tilläggspris per månad för upp till 25 samtidigt inloggade agenter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


e. Ange tilläggspris per månad för upp till 50 samtidigt inloggade agenter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


f. Ange tilläggspris per månad per ytterligare samtidigt inloggad agent utöver 50 st

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


g. Ange tilläggspris per månad för mail, fax och SMS hantering

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


h. Ange tilläggspris per månad för chatt

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

i. Ange tilläggspris per månad för sociala medier

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


j. Ange tilläggspris per månad för möjlighet att den inringande muntligt kan beskriva ärende

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


k. Ange tilläggspris per månad inspelning och arkivering av samtal och chatt

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


I. Ange tilläggspris per månad för telefonistgränssnitt

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

m. Ange tilläggspris per månad för autentisering av medborgare

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

6.4.3 Bastjänst C Telefonistbemanning

Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst C med minst följande funktioner och innehåll:

- Tjänsten ska avlasta och eller ersätta kundens telefonister med att ta emot och koppla samtal samt ta emot meddelanden som vidarebefordras till användaren via e-post eller SMS
- Tjänsten ska kunna kopplas av/på genom tidsstyrning och genom manuell vidarekoppling
- Tjänsten ska vara tillgänglig minst arbetsdagar kl. 8:00-17:00 och ska vid behov kunna utökas till kvällar och helger
- Extern telefonist ska kunna ha tillgång till hänvisning-, närvaro- och linje-status för kundens medarbetare.
- Garanterad svarstid: minst 90 % av samtalen ska vara besvarade inom 30 sekunder från och med första signalen
- Telefonisttjänst ska prissättas per mottaget samtal per månad och månadskostnad för tillgång till tjänst. Återanrop vid ej svar ses som ett nytt samtal.

Bastjänst C ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Tilläggspris per utökad timme tillgänglighetstid under en arbetsdag samt helger
- Av kund beställda utökade uppgifter för telefonist, priset anges som ett tillägg per månad per 30 sekunders extra arbetsinsats för telefonist. Hur mycket tid som ska gå åt i snitt ska mätas och stämmas av mellan parterna.
- Utökad garanterad svarstid: minst 95 % av samtalen ska vara besvarade inom 20 sekunder från och med första signalen.

Utvärdering bastjänst C: Priset per samtal multipliceras med 1000. Alla prisuppgifter adderas sedan (dvs. priset per månad för bastjänst C, pris per samtal multiplicerat med 1000 och tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst C.


a. Tillhandahålls bastjänst C med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam... 


b. Ange pris per månad för tillgång till bastjänst C

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


c. Ange pris per mottaget samtal

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


d. Ange tilläggspris per utökad timme tillgänglighet

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


e. Ange tilläggspris vid beställda utökade uppgifter för telefonist

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

f. Ange tilläggspris för utökad garanterad svarstid, minst 95 % besvarade inom 20 sekunder

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

6.4.4 Bastjänst D: Konferensbrygga



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst D med minst följande funktioner och innehåll:

- Virtuellt konferensbrygga med videokonferenser för minst 20 interna och/eller externa deltagare via webbläsare, videokonferens, klient, telefon eller mobil device (deltagarna kan vara uppdelade på en eller flera virtuella konferenser).
- Möjlighet med inloggning med unik PIN-kod för varje konferens och konferensledare.
- SMS eller mail med inloggningsuppgifter inför aktuell konferens.
- Möjlighet till flera virtuella konferensrum och val av virtuellt konferens rum kan ske via PIN-kod eller telefon nummer.
- Konferensledare ska kunna slå av och på mikrofonen för deltagare samt lägga till och avsluta deltagare.
- Se alla anslutna deltagare med namn.
- Möjlighet att visa presentation eller dokument
- Möjlighet till inspelning och uppspelning av konferens
- Pris anges per månad för tjänsten

Bastjänst D ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad adderas till priset för bastjänsten:

- Tilläggspris per extra deltagare
- Tilläggspris för möjlighet att dela dokument
- Tilläggspris för möjlighet att deltagare kan ställa sig i talarkö och få ordet av konferensledaren
- Tilläggspris för möjlighet till krypterade konferenser (förbindelser)

Utvärdering bastjänst D: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst D och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst D.

a. Tillhandahålls bastjänst D med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för tillgång till bastjänst D

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange tilläggspris per extra deltagare

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris för möjlighet att dela dokument

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange tilläggspris för möjlighet till talarkö

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris för möjlighet till krypterade konferenser

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



6.4.5 Bastjänst E: Växeltjänst i molnet



Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst E med minst följande funktioner och innehåll :

- Funktion för talkommunikation med möjlighet till anslutning mot kundens operatörstjänster för anslutning mot det publika telenätet
- Möjlighet till fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar
- Ljudkvalitet ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphone-anknytning
- Kortnummer
- Gruppnummer. Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning kan ställa samtal på vänt internt.
- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon

- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator
- Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt:
 - analogt gränssnitt
 - fast anknytning, med fast telefon eller Softphone
 - mobil anknytning.
 - telefonist anknytning
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad per aktiv analog-, fast-, mobil- och telefonist-anknytning

Bastjänst E ska kunna byggas ut med följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden enligt ovan ska ingå och tilläggspriset ska anges som ett pris per månad per som adderas till månadspriset för bastjänsten:

- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en telefonist under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format.
- Tilläggspris för möjlighet till flerpartssamtal, konferensbrygga, pris ska lämnas för upp till 10 parter, upp till 20 parter samt upp till 50 parter
- Tilläggspris för möjlighet till besöksystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föranmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller e-post, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök.
- Tilläggspris för automatisk telefonist: Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:
 - Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp.
 - Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
 - Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
 - Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
 - Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
 - Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
 - Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

Utvärdering bastjänst E: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst E och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst E.

Bastjänst E ska även kunna byggas ut med minst ytterligare tillägg nedan som kan aktiveras av kunden, pris för detta offereras separat vid avrop:

- Kalenderkoppling som styr hänvisning etc., kopplingar till webbmötestjänster såsom Skype för företag och liknande, möjlighet att ansluta kontaktcentersystem

a. Tillhandahålls bastjänst E med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för Bastjänst E per analog anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange pris per månad för Bastjänst E per fast anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange pris per månad för Bastjänst E per mobil anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange pris per månad för Bastjänst E per telefonist anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



g. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



h. Ange tilläggspris per månad för möjlighet till flerpartsamtal upp till 10 parter


Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...




i. Ange tilläggspris per månad för möjlighet till flerpartsamtal upp till 20 parter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


j. Ange tilläggspris per månad för möjlighet till flerpartsamtal upp till 50 parter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

k. Ange tilläggspris per månad för besökssystem

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

l. Ange tilläggspris per månad för automatisk telefonist

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

6.4.6 Bastjänst F: Fjärrhantering av mobil device, EMM med MDM

Anbudsgivaren ska tillhandahålla bastjänst F med minst följande funktioner och innehåll:

- Se överblick över devices och dess innehåll
- Integration med kundens Active Directory (AD)
- Fjärrdrift av devices med möjlighet till konfiguration och programvarudistribution samt kunna spärra enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrera sina personliga användarinställningar via ett webbgränssnitt.
- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och Mac OS
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemet ska skyddas mot manipulering (krypteras) (t ex vid fjärradministration av den mobila enheten).
- Systemet ska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten .
- Systemet ska kunna tilldela en användare olika rättigheter beroende på enhetens status, vilken app som används, eller hur enheten ansluter mot Internet.
- Systemet ska kunna återställa enhetslåsets PIN-kod i Admin verktyget.
- Systemet ska kunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax).
- Systemet ska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matchar en definierad policy (t ex kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad).
- Systemet ska stödja automatiserad uttullning, användning, förnyelse och återkallande av enhets- och användarcertifikat.

- Pris ska lämnas per mobil device per månad och gälla oavsett operativsystem (t .ex. Andriod, iOS och Windows)

Bastjänst F ska kunna byggas ut med minst följande tillägg som kan aktiveras av kunden, grunden

enligt ovan ska ingå och tilläggspriset per månad per mobil device adderas till priset för bastjänsten:

- Tilläggspris för möjlighet till krypterad s.k. "sandbox" eller liknande där känsliga applikationer såsom e-post kan installeras.
- Tilläggspris för möjlighet till att kunna separera privat och företagsdata
- Tilläggspris för att systemet ska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt.
- Tilläggspris för möjlighet till applikationshantering, möjlighet att installera och konfigurera, avinstallera applikationer på anslutna devices. White-list över godkända applikationer. Spärr mot att installera utvalda/ej godkända applikationer. Möjlighet till larm/avisering om ansluten enhet har icke godkända applikationer. Volymdistribution av applikationer (VPP) utan anslutning mot publik distributionsbutik.
- Tilläggspris för möjlighet till stöd för exempelvis Apple school manager och likvärdigt

Utvärdering bastjänst F: Alla prisuppgifter adderas (dvs. priset per månad för bastjänst F och alla tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst F.

a. Tillhandahålls bastjänst F med ovan funktioner, innehåll och tillägg?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris för bastjänst F per månad

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange tilläggspris per månad för krypterad sandbox

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris per månad för möjlighet att separera privat och företagsdata

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange tilläggspris per månad för certifiering för enhetshantering

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris per månad för applikationshantering

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



g. Ange tilläggspris per månad för för stöd för Apple school manager och likvärdigt

Anbudsområde 4 Sam...



Prisfält

6.5 Underleverantörer



I de fall anbudsgivaren behöver nyttja underleverantörer för att uppfylla krav i Anbudsområde Samarbetslösningar, kapitel 6, i upphandlingen ska bilaga underleverantörer fyllas i och bifogas anbudet. Av bilagan ska det tydligt framgå vad underleverantören ska bidra med till anbudet samt kopplat till vilket krav leverantören åsyftas. Se vidare Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor för krav gällande underleverantörer som nyttjas vid fullgörande av kontrakt.

a. Nyttjas underleverantörer för att uppfylla krav i upphandlingen?
Ange i så fall vilka krav som detta gäller.

Anbudsområde 4 Sam...



Fritext

b. Bifoga bilaga underleverantörer om underleverantörer nyttjas

Anbudsområde 4 Sam...



Bifogad fil

7. Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare

7.1 Inledning



I kapitlet preciseras uteslutningsgrunderna och de kvalificeringskrav som ställs på anbudsgivaren, samt vilka bevis som Statens inköpscentral kommer att begära in.

Syftet med kraven är att säkerställa att inga uteslutningsgrunder föreligger samt verifiera att de anbudsgivare som erhåller ramavtal har nödvändig ekonomisk och finansiell ställning för att fullgöra de åtaganden som följer av ramavtalet.

Observera att om anbudsgivaren (1) svarar på frågorna i detta kapitel (och därigenom lämnar en egenförsäkran), behöver inte bilaga ESPD-request bifogas till anbudet (se bilaga Information om egenförsäkran och ESPD).

Om anbudsgivaren (2) lämnar egenförsäkran genom att fylla i och bifoga ESPD-request krävs (av systemtekniska skäl) ändå att anbudsgivaren besvarar samtliga frågor i Tendsign (i fritextfälten kan anbudsgivare t.ex. svara att "ESPD har lämnats in")

Statens inköpscentral får begära in bevis och verifiera kravuppfyllnad närhelst det är nödvändigt för den fortsatta handläggningen. Dessa uppgifter/intyg benämns kompletterande dokument, och framgår av avsnitt *Sammanställning över kompletterande dokument*. Anbudsgivaren rekommenderas att ha dokumentationen till handa, eftersom uppgifterna ska kunna tillhandahållas utan dröjsmål.

7.2 Egenförsäkran genom ESPD-request, eller genom att besvara detta kapitel.



Anbudsgivaren ska ange om egenförsäkran lämnas genom ESPD-request, eller genom att besvara samtliga nedanstående frågor (se bilaga Information om egenförsäkran och ESPD).

Kvalificering



Fritext

7.3 Gemensamt anbud av grupp av leverantörer (konsortium)

För det fall en grupp av leverantörer avser att lämna ett gemensamt anbud, gäller vad som stadgas i 4 kap. 5 § LOU.

Med gemensam anbudsgivning avses situationen att flera juridiska eller fysiska personer inom ramen för ett s.k. konsortium lämnar ett anbud.

Vid lämnande av ett gemensamt anbud ska följande gälla:

Om konsortiet erhåller ramavtal ska ett gemensamt bolag bildas. Konsortiet ska planera eventuell bolagsbildning så att denna kan vara avslutad vid den tidpunkt ramavtal ska tecknas. Det gemensamma

bolaget kommer att bli part i ramavtalet. Anbudsgivaren ska som kompletterande dokument ge in ett civilrättsligt bindande avtal om att deltagarna avser att bilda ett aktiebolag.

Samtliga deltagare i konsortiet ska var för sig klara de omständigheter som framgår i 13 kap 1-3 §§ LOU om uteslutning av leverantörer.

Övriga krav på ekonomisk och finansiell ställning samt teknisk och yrkesmässig kapacitet ska uppfyllas i sin helhet av konsortiet.

Anbudsgivaren ska till anbudet bifoga ifylld bilaga Förteckning konsortideltagare.

a. *Lämnas anbud som konsortium?*

Ja/Nej

Kvalificering



b. *Har anbudsgivaren bifogat bilaga Förteckning konsortiedeltagare, till anbudet? Anbudsgivare som INTE omfattas av konsortium svarar Nej.*

Ja/Nej

Kvalificering



7.4 Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål



Statens inköpscentral kommer i enlighet med 13 kapitlet 1 § i LOU förkasta anbud om anbudsgivaren eller underleverantör enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar:

1. deltagande i en kriminell organisation enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
2. bestickning eller korrupcion enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
3. bedrägeri enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
4. penningtvätt eller finansiering av terrorism enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
5. terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet enligt viss närmare definition i lagparagrafen, eller
6. barnarbete eller andra former av människohandel enligt viss närmare definition i lagparagrafen.

Är leverantören en juridisk person, ska leverantören uteslutas om en person som ingår i leverantörens förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan har dömts för brottet. Detsamma gäller om den som har dömts för brottet är behörig att företräda, fatta beslut om eller kontrollera leverantören.

Anbudsgivare ska vara beredd att utan dröjsmål inkomma med en försäkran på heder och samvete (Kompletterande dokument Sanningsförsäkran) att det inte föreligger några omständigheter som utgör skäl för uteslutning enligt 13 kap 1 § LOU. Sådan försäkran ska kunna lämnas för anbudsgivare samt för samtliga underleverantörer. För anbudsgivare som är etablerade i länder där det är möjligt att få utdrag ur brottsregistret eller en likvärdig handling som visar att det inte finns sådana omständigheter som utgör skäl för uteslutning ska istället anbudsgivaren vara beredd att utan dröjsmål lämna ett sådant intyg.

a. Har anbudsgivaren eller underleverantör eller någon företrädare för detsamma dömts för brott enligt ovan? Frågan ska besvaras med "Ja" eller "Nej".

Kvalificering



Fritext

b. Om ovanstående fråga ("a.") besvarats med "Ja", beskriv omständigheterna (vilket brott, vem har dömts, domstol, datum för dom).

Kvalificering



Om fråga ("a.") besvarats med "Nej", ange "Ej aktuellt".

Fritext

c. Om fråga ("a.") besvarats med "Ja", har anbudsgivaren vidtagit åtgärder för att visa sin tillförlitlighet ("självsanering")? Frågan ska besvaras med "Ja" eller "Nej".

Kvalificering



Om fråga ("a.") besvarats med "Nej", ange "Ej aktuellt".

Fritext

d. Om fråga ("c.") besvarats med "Ja", beskriv åtgärderna.

Kvalificering



Om fråga ("c.") besvarats med "Nej" eller "Ej aktuellt" ange "Ej aktuellt".

Fritext

7.5 Uteslutningsgrunder som rör insolvens, intressekonflikter, allvarligt fel i yrkesutövning m.m.



Statens inköpscentral kommer i enlighet med 13 kap. 3 § i LOU förkasta anbud om någon av nedanstående omständigheter (som de kommer till uttryck i paragrafen) föreligger eller om en anbudsgivare eller underleverantör i allvarlig omfattning lämnat felaktiga eller låtit bli att lämna upplysningar om dessa förhållanden, eller kompletterande dokument som myndigheten begärt.

1. Anbudsgivaren åsidosatt tillämpliga miljö-, social- eller arbetsrättsliga skyldigheter,
2. Anbudsgivaren är i konkurs eller föremål för insolvens- eller likvidationsförfarande, är föremål för tvångsförvaltning, har ingått ackordsuppörelse med borgenärer eller tillsvidare har inställt sina betalningar, är underkastad näringsförbud, eller annars har avbrutit sin näringsverksamhet,
3. Anbudsgivaren gjort sig skyldig till något allvarligt fel i yrkesutövningen som gör att leverantörens redbarhet kan ifrågasättas,
4. Anbudsgivaren ingått överenskommelser med andra leverantörer som syftar till att snedvrída konkurrensen,
5. Leverantören visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt någon av upphandlingslagarna och detta har medfört att det tidigare kontraktet har sagts upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder,
6. Anbudsgivaren befinner sig i ett jävsförhållande till den upphandlande myndigheten,
7. Som yttersta åtgärd om leverantören eller ett företag med anknytning till denne har bistått den upphandlande myndigheten eller enheten med rådgivning eller på annat sätt varit inblandad i

förberedelserna av upphandlingsförfarandet.

8. Anbudsgivaren otillbörligt har försökt att påverka den upphandlande myndighetens beslutsprocess eller tillägna sig sekretessbelagda uppgifter som kan ge leverantören otillbörliga fördelar i upphandlingen eller av oaktsamhet har lämnat vilseledande uppgifter som kan ha en väsentlig inverkan på de beslut som fattas under upphandlingen i fråga om uteslutning av leverantörer, urval av leverantörer som kan tilldelas kontrakt och tilldelning av kontrakt.

a. *Föreligger grunder för uteslutning i förhållande till anbudsgivaren eller till eventuell underleverantör eller (vad gäller punkt 3 ovan) någon företrädare för detsamma? Frågan ska besvaras med "Ja" eller "Nej".*

Kvalificering



Ja/Nej. Ja krävs

b. *Om ovanstående fråga ("a.") besvarats med "Ja", beskriv omständigheterna, samt om anbudsgivaren vidtagit åtgärder för att visa sin tillförlitlighet ("självsanering")? Frågan ska besvaras med "Ja" eller "Nej".*

Kvalificering



Om fråga "a." ovan besvarats med "Nej", ange "Ej aktuellt".

Fritext

7.6 Obetalda skatter och socialförsäkringsavgifter



Anbudsgivaren samt underleverantörer ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende betalning av skatter och socialförsäkringsavgifter. Kontroll av anbudsgivaren görs genom elektronisk inhämtning av Skatteverkets blankett SKV 4820.

Företag som inte har dessa åligganden i Sverige, ska styrka att de inte har restförda skulder avseende betalning av skatter och avgifter i det egna landet med aktuellt bevis motsvarande Skatteverkets yttrande på blankett SKV 4820. Denna handling ska inges som kompletterande dokument översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

Har anbudsgivaren samt eventuella underleverantörer uppfyllt alla sina skyldigheter i fråga om betalning av skatter och socialförsäkringsavgifter, enligt ovan?

Kvalificering



Ja/Nej. Ja krävs

7.7 Utredning



Statens inköpscentral ska, innan den beslutar att utesluta en anbudsgivare, ge anbudsgivaren tillfälle att yttra sig över de omständigheter som enligt Statens inköpscentral utgör skäl för uteslutning.

7.8 Kvalificering av anbudsgivare

Anbudsgivaren ska vara kvalificerad i följande avseenden:

1. Anbudsgivaren ska ha behörighet att utöva yrkesverksamhet.

2. Inneha ekonomisk och finansiell ställning enligt 7.8.2

7.8.1 Behörighet att utöva verksamhet


Anbudsgivaren och underleverantörer ska ha bolagsform, d.v.s. vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register.

Statens inköpscentral kommer kontrollera att anbudsgivaren uppfyller krav på registrering. Denna kontroll görs genom att Statens inköpscentral elektroniskt inhämtar Skatteverkets blankett SKV 4820.

Anbudsgivare vars uppgifter *inte* kan inhämtas genom SKV 4820 ska som kompletterande dokument inkomma med handling som styrker att anbudsgivaren är registrerat i motsvarande register. Denna handling ska vara översatt till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättat på ett annat språk.

Anbud kan även lämnas av företag under bildande. Företaget ska vara bildat senast inför avtalstecknande. Anbudsgivare ska i dessa fall vara beredd att utan dröjsmål inkomma med stiftelseurkund/bolagsavtal eller motsvarande.

Beskriv upplysningsvis hur kravet på bolagsform kommer att uppfyllas (t.ex. att anbudsgivaren är ett aktiebolag):

Kvalificering 

Fritext

7.8.2 Ekonomisk och finansiell ställning

Anbudsgivaren ska ha god ekonomisk och finansiell bas, som är tillräcklig för att denne ska kunna upprätthålla leveranser och kvalitet under den tid ramavtalet och kontrakt är i kraft.

Underlag för bedömning är affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe AB:s register, varifrån Statens inköpscentral kommer att hämta utdrag. Utdraget ska visa att anbudsgivaren har en riskklassificering enligt Creditsafe om lägst 60.

Anbudsgivare uppmanas att själv kontrollera sin kreditvärdighet hos Creditsafe innan anbud lämnas för att avgöra om uppfyllelse av kravet behöver visas genom alternativt bevismedel i avsnitt; Alternativa sätt att styrka god ekonomisk ställning.

Utländska anbudsgivare kontrolleras av Statens inköpscentral, på samma sätt som svenska, genom att uppgifter inhämtas från Creditsafe. Då detta inte är möjligt för alla länder ska anbudsgivaren i dessa fall, på begäran av Statens inköpscentral, inkomma med handling som styrker att anbudsgivaren uppfyller kravet på god ekonomisk ställning. Denna handling ska översättas till svenska, engelska, danska eller norska om originalhandlingen är upprättad på ett annat språk.

Utländska anbudsgivare och eventuella utländska underleverantörer ska lägst inneha ett kreditomdöme som för aktuellt land motsvarar ovan begärt kreditomdöme för svenska anbudsgivare enligt affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe.

7.8.3 Alternativa sätt att styrka god ekonomisk och finansiell ställning

För det fall lägre riskklassificering enligt Creditsafe innehas eller då ingen riskklassificering kan erhållas kan anbudsgivare ändå anses uppfylla kravet genom att som kompletterande dokument inge redogörelse/dokumentation enligt nedan, som kan godkännas av Statens inköpscentral. Statens inköpscentral förbehåller sig rätten att analysera en företagsrapport från Creditsafe, jämte sådant alternativt styrkande.

1. Annat kreditvärderingsföretags intyg, som visar att kravet uppfylls på motsvarande sätt.
2. Fullgörandegaranti av moderbolag eller annan garantigivare eller åberopande av underleverantörs kapacitet. Sådan garanti ska vara undertecknat av moderbolagets, garantigivarens eller underleverantörens behöriga företrädare. Av garantin ska det klart och tydligt framgå att moderbolaget/garantigivaren/underleverantören ansvarar för fullgörande av åtagandet i kontrakt/ramavtal. Krav på kreditomdöme enligt avsnitt Ekonomisk och finansiell ställning ska i dessa fall på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av moderbolaget/garanten/underleverantören, vilket Statens inköpscentral kontrollerar.
3. Annan utredning som visar på en god ekonomisk och finansiell ställning.

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet på god ekonomisk ställning?

Ja/Nej. Ja krävs

Kvalificering



b. Ange (preliminärt) alternativt sätt att styrka god ekonomisk ställning (1-3) .

Om anbudsgivaren uppnår miniminivån enligt Creditsafe, ange "Ej aktuellt".

Fritext

Kvalificering



7.9 Sammanställning över kompletterande dokument



Sammanställning över kompletterande dokument (uppgifter/bevis) avseende kvalificering av anbudsgivare som denne ska kunna inkomma med utan dröjsmål efter anmodan från Statens inköpscentral:

- Försäkran på heder och samvete att grund för uteslutning enligt 13 kap. 1 § LOU inte föreligger avseende anbudsgivaren samt varje underleverantör samt att lämnade uppgifter i anbudet är korrekta (kompletterande dokument Sanningsförsäkran).
- Där så är aktuellt kommer även nedan angivna dokument begäras in:
- Konsortium - Civilrättsligt bindande avtal om bildande av aktiebolag
- Anbudsgivare som inte innehar lägst riskklass 60 enligt credisafe AB: Förklaring och intyg/dokumentation som styrker uppfyllande av krav på ekonomisk ställning.
- Företag som inte har dessa åligganden i Sverige: Dokumentation som styrker kravuppfyllande avseende betalning av skatter och socialförsäkringsavgifter i det egna landet.
- Utländskt företag: Dokumentation som styrker registrering i register motsvarande aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register.

8. Ramavtalets Huvuddokument

8.1 Ramavtal

8.1.1 Inledning och Ramavtalets parter

Ramavtal med avtalsnummer [XXXX], har träffats för statens och Avropsberättigades räkning, mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, organisationsnummer 202100-0829 nedan Kammarkollegiet, och [Ramavtalsleverantören], organisationsnummer [xxxxxx-yyyy] nedan Ramavtalsleverantören.

8.1.2 Avropsberättigade

Ramavtalet kommer att kunna användas för Avrop av statliga myndigheter under regeringen samt myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ samt kommuner och landsting. Dessa benämns Avropsberättigade. Genom Ramavtalet ges Avropsberättigade rätt att utan att själv genomföra upphandling göra Avrop från Ramavtalet.

Myndigheter under regeringen är berättigade att genomföra Avrop med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning. Se [SCB:s Allmänna myndighetsregister](#) för detaljerad information om statliga förvaltningsmyndigheter, statliga affärsverk, AP-fonder, Sveriges domstolar och Domstolsverket samt svenska utlandsmyndigheter.

Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ enligt 1 kap. 18 § LOU samt kommuner och landsting deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Kammarkollegiet på att de önskar vara Avropsberättigade på Ramavtalet.

Av bilaga Avropsberättigade framgår vilka myndigheter och organisationer som under ramavtalsperioden är Avropsberättigade samt vilka organisationer som kan genomföra Avrop utöver de som är Avropsberättigade med stöd av förordningen enligt ovan.

8.1.3 Kontaktpersoner för Ramavtalet

Av www.avropa.se framgår vem eller vilka som är kontaktpersoner för Ramavtalet.

Ramavtalsleverantörens kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats Kammarkollegiets kontaktperson, behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar och med för denne bindande verkan företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Ramavtalet.

Byte av kontaktperson ska skriftligen och utan dröjsmål meddelas den andra Parten.

8.2 Avtalshandlingar

8.2.1 Ramavtalets handlingar

Ramavtalet består av nedan listade handlingar.

- Upphandlingsdokumentet (inklusive Huvuddokumentet och Allmänna villkor)
- Svar på inkomna frågor samt kompletteringar
- Ramavtalsleverantörens anbud
- Skriftliga ändringar och tillägg
- Bilaga Priser
- Bilaga Information om egenförsäkring och ESPD
- Bilaga Information om Avropsberättigade
- Bilaga Sekretessbegäran
- Bilaga Förteckning konsortiedeltagare
- Bilaga Kravkatalog
- Bilaga Utkast till Personuppgiftsbiträdesavtal
- Bilaga Utkast till Säkerhetsskyddsavtal (Nivå 1-3)
- Kompletterande dokument Sanningsförsäkring

Inga andra handlingar än ovan nämnda ingår i Ramavtalet. Innehåller Ramavtalsleverantörens anbud uppgifter som inte efterfrågas blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till Ramavtalsleverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är inte giltig.

8.2.2 Handlingarnas inbördes ordning



Ovan handlingar kompletterar varandra. Om det skulle visa sig att handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de sinsemellan i nedan angivna ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg till Huvuddokumentet
2. Huvuddokumentet med bilagor
3. Upphandlingsdokumentet med bilagor
5. Godkända ändringar, tillägg och kompletteringar till Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor
6. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor

8.2.3 Tolkningsmetod



Vid tolkning av Ramavtalets innehåll, ska oklarheter i första hand tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU.

Parts underlåtenhet att tillämpa något villkor i Ramavtalet strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Ramavtalet och underlåtenheten ska inte heller medföra att Parten förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Ramavtalet.

8.3 Definitioner



8.3.1 Begrepp med förklaringar



För tolkningen och tillämpningen av Ramavtalet ska följande termer och begrepp ha nedan angiven betydelse, såvida inte annat uttryckligen anges eller uppenbarligen följer av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Avrop	Med Avrop avses anskaffning som Avropsberättigad gör genom tilldelning av Kontrakt under Ramavtalet.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Kammarkollegiet och Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses dessa villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar förhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post eller e-handelssystem) rörande anskaffning under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.
Part	Med Part avses i Ramavtalets Huvuddokument Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
Ramavtal	Med Ramavtal avses de dokumentet inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt Ramavtalets handlingar.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling tecknat Ramavtal med Kammarkollegiet.
Skriftligen	Med skriftligen avses även meddelande i elektronisk form.
Tjänst	Med Tjänst avses de tjänster som omfattas av upphandlingen och Ramavtalet
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt.

8.4 Omfattning



Ramavtalet omfattar Tjänster med tillhörande produkter inom tele- och datakommunikation och

[Anbudsområde x]

De Tjänster och produkter som omfattas av Ramavtalet anges i upphandlingsdokumentet.

8.4.1 Uppfyllande av krav och avtalad kvalitet



Ramavtalsleverantören ska vid Avrop erbjuda de Tjänster samt uppfylla övriga åtaganden som omfattas av Ramavtalet i enlighet med vad som anges i Ramavtalet och respektive Kontrakt.

Ramavtalsleverantören och de Tjänster som omfattas av Ramavtalet ska under det att Ramavtalet är i

kraft uppfylla de i Ramavtalet ställda kraven samt uppfylla de tilldelningskriterier Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen.

Ramavtalsleverantören ska utföra samtliga sina åtaganden enligt Ramavtalet med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt.

8.4.2 Leveranskapacitet

Ramavtalsleverantören ska ha resurser, kapacitet och förmåga att leverera Tjänster till Avropsberättigade i enlighet med sitt åtagande enligt Ramavtalet under hela tiden Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

8.5 Priser

8.5.1 Priser i Ramavtalet

Ramavtalsleverantörens priser anges i bilaga Priser samt i respektive Avropssvar. Pris avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges. Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Ramavtalet angivna åtaganden.

Ramavtalsleverantören äger inte rätt att debitera högre pris än offererat takpris, som framgår av bilaga Priser, gentemot Avropsberättigade. Vid Avrop som föregås av förnyad konkurrensutsättning kan bättre prisvillkor än takpriser överenskommas för kund.

8.6 Ramavtalets ikraftträdande, löptid, förlängning och förtida upphörande

8.6.1 Ramavtalets ingående

Ramavtalet blir bindande mellan Parterna när det signerats av Ramavtalsleverantören och Kammarkollegiet.

8.6.2 Ramavtalets löptid

Ramavtalet träder i kraft, vilket innebär att Avrop av kan göras under Ramavtalet, 2019-01-01 och när det signerats av båda parter och löper därefter under en period av 24 månader från och med att det trätt i kraft. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning den sista dagen i den månad som infaller 24 månader efter att det trätt i kraft.

8.6.3 Förlängning av Ramavtal

Eventuell förlängning av Ramavtal sker på initiativ av Kammarkollegiet. Ramavtalsleverantören har inte rätt att motsätta sig förlängning. Förlängning kan uppgå till högst 24 månader.

Förlängning regleras skriftligen.

8.6.4 Ramavtalets förtida upphörande

Ramavtalet upphör med omedelbar verkan om lagakraftvunnen dom förklarar Ramavtalet ogiltigt. Inga skadeståndsanspråk med anledning av sådant upphörande kan riktas mot Kammarkollegiet, såvida inte annat följer av tvingande rätt.

Parts rätt till uppsägning av Ramavtalet i övriga fall anges i avsnitt Avtalsbrott och påföljder.

8.7 Avrop

Avrop sker enligt den nedan angivna avropsordningen och avropsrutinen.

8.7.1 Informationsplikt till Avropsberättigade

Ramavtalsleverantören åtar sig att informera Avropsberättigade om Ramavtalet och att verka för att Avrop sker i enlighet med Ramavtalet.

8.7.2 Avropssvar

Ramavtalsleverantören ska alltid lämna Avropssvar på en Avropsförfrågan. I de fall Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst ska Ramavtalsleverantören meddela Kammarkollegiet detta samt orsaken till varför Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Tjänst.

Ramavtalsleverantören ska föra förteckning över samtliga Avropsförfrågningar som kommit Ramavtalsleverantör till handa. I förteckningen ska det framgå om Ramavtalsleverantör lämnade Avropssvar eller meddelade Kund att de inte kunde leverera efterfrågade Tjänster. Om Avropssvar inte lämnades eller om efterfrågade Tjänster ej kunde levereras ska Ramavtalsleverantör notera anledningen till detta.

Underlåtenhet att lämna Avropssvar samt att inte erbjuda efterfrågade Tjänster vid upprepade tillfällen kan resultera i att bestämmelserna i avsnitt Påföljder, Avtalsbrott och rättelse, blir tillämpliga.

8.7.2.1 Påföljder vid avtalsbrott

Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden att besvara avrop eller tillhandahålla Tjänster, äger Kammarkollegiet rätt att kräva vite om 5 000 kr per avropstillfälle.

Vid upprepad försummelse att besvara avrop eller tillhandahålla tjänster, med upprepad avses mer än 12 tillfällen per 12 månadersperiod, enligt avsnitt Avtalsbrott och rättelse, tredje stycket punkterna a, b och c, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

8.7.3 Funktionsbrevlåda för Avropsförfrågan

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en fast och icke personbunden e-postadress till en funktionsbrevlåda, till vilken Avropsberättigade ska kunna skicka Avropsförfrågan.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att angiven e-postadress är korrekt. Byte av e-postadress ska

meddelas Kammarkollegiet utan dröjsmål.

8.7.4 Tilldelning av Kontrakt

Upphandlingen innehåller en s.k. kombinerad avropsordning innebärande att enskilda avrop, av de i förväg specificerade bastjänsterna i ramavtalsområde 2 Telefoni/telekommunikationstjänster, ramavtalsområde 3 Infrastruktur samt ramavtalsområde 4 Samarbetslösningar kan ske enligt samtliga villkor fastställda för avrop vars värde understiger 100.000 kr per månad. I annat fall samt i ramavtalsområde 1 Kommunikationslösningar ska avrop genomföras genom förnyad konkurrensutsättning riktad till ramavtalsleverantörerna.

Avrop med tillämpning av rangordning där samtliga villkor är fastställda i ramavtalet innebär att avropsberättigad i första hand kontaktar den ramavtalsleverantören som har lägst pris på respektive bastjänst med eventuella tillägg eller kombinationen av bastjänster och eventuella tillägg. Avropsberättigad får avvika från rangordningen om följande särskilda skäl föreligger:

1. om Ramavtalsleverantören inte har besvarat Avropet alternativt inte återkommit med Avropssvar inom reglerad tid,
2. om Ramavtalsleverantören har godtagbara skäl att avböja avrop, eller
3. om Avropet avser en ersättningsanskaffning som beror på att Avropsberättigad tidigare hävt eller sagt upp ett Kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören.

Avrop med förnyad konkurrensutsättning innebär att anbudsgivare bjuds in på nytt att lämna anbud i enlighet med de villkor som anges i ramavtal. Dessa villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid behov kompletteras med andra villkor som angetts i upphandlingsdokumenten. Ramavtalsleverantör som vid Avropet inte kan erbjuda/offerera/leverera efterfrågade Tjänster är alltid skyldig att motivera skälen för detta. Avropsberättigad ska tilldela Kontraktet till den Ramavtalsleverantör som lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret. Avrop kan endast göras av den som är Avropsberättigad enligt bilaga Avropsberättigad.

Underleverantör kan inte besvara Avropsförfrågan eller teckna Kontrakt med Avropsberättigad.

8.7.5 Kontrakt



Ett skriftligt Kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensutsättning. Kontrakt upprättas mellan Avropsberättigad och tilldelad Ramavtalsleverantör avseende det som ska tillhandahållas. Ramavtalsbilaga Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontraktet oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte, eller om mall för Kontrakt används eller inte.

8.8 Parternas förhållningssätt



8.8.1 Lojalitet



Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive uppfylla sina skyldigheter enligt Ramavtalet.

8.8.2 Informationsplikt



Parterna är skyldiga att vara väl förtrogna med Ramavtalets villkor, samt i övrigt hålla sig informerade

om Ramavtalets praktiska tillämpning och utveckling. Parterna ska kontinuerligt informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka Ramavtalet.

8.8.3 Rutiner för samarbete



I samband med Ramavtalets ikraftträdande genomförs ett uppstartsmöte. Därefter ska Parterna genomföra möten kontinuerligt, dock minst en gång per år för uppföljning av Ramavtalet, om inte Kammarkollegiet meddelar annat. Kammarkollegiet kallar till dessa möten. Vardera Parten står sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Ramavtalsleverantören ska använda distansöverbyggande teknik om Kammarkollegiet så begär i syfte att minska miljöpåverkan. Vidare ska Ramavtalsleverantören följa Kammarkollegiets mötes-, rese- och miljöpolicy och/eller uppställda miljömål.

8.8.4 Språk



All kommunikation och dokumentation avseende Ramavtalet ska vara på svenska om inte annat överenskommits mellan Parterna.

8.9 Ramavtalsleverantörens åtagande



8.9.1 Försäkringar



Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga försäkringar för sin verksamhet och de Tjänster som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalets omfattning och Ramavtalsleverantörens åtaganden.

Giltig försäkring ska finnas vid Ramavtalets ikraftträdande och gälla under hela tiden Ramavtalet respektive Kontrakt är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kammarkollegiet kunna visa upp giltigt försäkringsbevis.

8.9.2 Kvalitetsledningssystem



Ramavtalsleverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat kvalitetsledningssystem i enlighet med gällande utgåva av ISO 9001 eller likvärdigt. Kvalitetsledningssystemet ska omfatta samtliga delar av Ramavtalsleverantörens verksamhet som medverkar i fullgörandet av Ramavtalet. Kvalitetsarbetet ska vara aktivt under hela tiden Ramavtalet och Kontrakt löper.

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kammarkollegiet eller Kund redovisa sitt kvalitetsledningssystem minst innehållande punkterna 1 - 5 nedan. Som alternativ till redovisning av kvalitetsledningssystemet i sig godtas att Ramavtalsleverantör redovisar gällande certifikat enligt ett kvalitetsledningssystem som minst motsvarar punkterna 1 - 5 nedan, under förutsättning att Ramavtalsleverantör tillhandahåller kraven för certifiering och att certifikatet är utställt av ett ackrediterat certifieringsorgan. Det ackrediterade certifieringsorganet ska vara medlem eller ansluten till någon av de internationella organisationerna för ackrediteringsorgan, exempelvis:

- EA (European co-operation for Accreditation),
- IAF (International Accreditation Forum), eller

- ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)

1. Kvalitetsledningssystemets omfattning

Kvalitetsledningssystemet ska innehålla en beskrivning av dess omfattning och eventuella avgränsningar. Med omfattning avses aktuella tjänster och produkter, relevanta platser, verksamheter, organisation, funktioner osv. Med avgränsningar avses eventuella undantag från aktuella tjänster och produkter, relevanta platser, verksamheter, organisation, funktioner osv. Beskrivningen ska ge läsaren en tydlig bild av den verksamhet som omfattas av kvalitetsledningssystemet och om det finns verksamheter eller platser som inte omfattas.

2. Kvalitetspolicy

Kvalitetsledningssystemet ska innehålla en kvalitetspolicy för verksamheten. Policyn ska vara upprättad och antagen av ledningen samt vara väl känd bland personalen. Policyn ska minst innehålla:

- En kort beskrivning över den aktuella verksamheten, det vill säga läsaren ska kunna förstå typen av den verksamhet som omfattas av policyn.
- Ett åtagande om att uppfylla tillämpliga krav.
- Ett åtagande om ständig förbättring av kvalitetsarbetet.

Policyn ska utgöra ramverk för att sätta kvalitetsmål, det vill säga de åtaganden och utfästelser som görs i policyn ska svara mot de kvalitetsmål som antagits av ledningen enligt punkten 3.

3. Kvalitetsmål

Kvalitetsledningssystemet ska innehålla kvalitetsmål antagna av verksamhetens ledning. Målen ska vara relevanta för de krav som ställs på organisationens tjänster och tillhörande produkter samt för förbättring av kundtillfredsställelsen. Målen ska vidare vara dokumenterade, mätbara och löpande hållas uppdaterade.

4. Interna revisioner

Kvalitetsledningssystemet ska innehålla en rutin för hur interna revisioner genomförs. Rutinen ska innehålla:

- Hur interna revisioner planeras och med vilken frekvens de genomförs
- Ansvarsfördelning (arbetsuppgifter) för interna revisioner.
- Hur avvikelser rapporteras och hur revisionen ska rapporteras.

Rutin samt exempel på dokumentation av identifierade avvikelser och genomförda revisioner ska redovisas.

5. Avvikelsehantering

Kvalitetsledningssystemet ska innehålla en eller flera rutiner eller beskrivningar av hur avvikelser analyseras och hanteras i verksamheten. Beskrivningen av avvikelsehanteringen ska innefatta:

- Ett enhetligt sätt att dokumentera avvikelser.
- En obligatorisk orsaksanalys (det vill säga den grundläggande orsaken bakom avvikelsen) som grund för korrigerande åtgärder samt genomförande av beslutade korrigerande åtgärder.

- Uppföljning av genomförda åtgärder.

Kvalitetsledningssystemet ska kräva att dokumentationen från avvikelshantering och vidtagna korrigerande åtgärder ska bevaras.

8.9.3 Informationssäkerhet



Ramavtalsleverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat ledningssystem för informationssäkerhet i enlighet med gällande utgåva av ISO 27000 eller likvärdigt. Ledningssystemet och därtill nödvändiga processer ska underhållas och ständigt förbättras samt omfatta samtliga delar av Ramavtalsleverantörens verksamhet som medverkar i fullgörandet av Ramavtalet. Arbetet gällande informationssäkerhet ska vara aktivt under hela tiden Ramavtalet och Kontrakt löper.

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Statens inköpscentral eller Kund redovisa sitt ledningssystem gällande informationssäkerhet som utöver ovan minst innehåller punkterna 1 - 4 nedan. Som alternativ till redovisning av ledningssystemet i sig godtas att Ramavtalsleverantör redovisar gällande certifikat som minst motsvarar punkterna nedan, under förutsättning att Ramavtalsleverantör tillhandahåller kraven för certifiering och att certifikatet är utställt av ett ackrediterat certifieringsorgan. Det ackrediterade certifieringsorganet ska vara medlem eller ansluten till någon av de internationella organisationerna för ackrediteringsorgan, exempelvis:

- EA (European co-operation for Accreditation),
- IAF (International Accreditation Forum), eller
- ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)

1. Ledningssystemets omfattning

Ledningssystemet för informationssäkerhet ska innehålla en dokumenterad och tillgänglig beskrivning av dess omfattning och eventuella avgränsningar. Med omfattning avses beskrivning av relevanta interna och externa frågor som påverkar förmågan att nå avsedda resultat med ledningssystemet, intressenter samt intressenternas krav som är relevanta för området så som rättsliga eller regelmässiga krav och avtalsförpliktelser. Beskrivningen ska även beakta gränssnitt och beroenden mellan aktiviteter som utförs av organisationen och de som utförs av andra organisationer. Beskrivningen ska en tydlig bild av den verksamhet som omfattas av ledningssystemet och om det finns verksamheter eller platser som inte omfattas.

Ledningssystemet ska innefatta en rutin för att identifiera relevanta informationssäkerhetsbehov utifrån vilka informationstillgångar som behöver hanteras samt deras värde och känslighet, hur informationstillgångarna behöver hanteras samt hur externt uppställda krav på informationssäkerhet uppfylls. De resurser som behövs ska även identifieras samt tilldelas ansvar och befogenheter vad gäller informationssäkerheten. Ledningssystemet ska vidare innefatta en rutin för att analysera och bedöma relevanta informationssäkerhetsrisker. Riskanalysen ska göras återkommande samt på ett sätt som i största möjliga mån ger jämförbara och reproducerbara resultat. Ledningssystemet ska innefatta rutin för hur lämpliga åtgärder för hantering av informationssäkerhetsrisker väljs ut och vidtas. Val och utformning av åtgärder ska i största möjliga mån beaktas inför, snarare än efter, att informationstillgångar kommer att hanteras.

2. Policy

Det ska finnas en dokumenterad och tillgänglig informationssäkerhetspolicy som är anpassad för organisationen. Den ska vidare vara formellt uttalad och godkänd av högsta ledningen och

kommuniceras löpande internt. Policyn ska utgöra ramverk för att sätta mål, det vill säga de åtaganden och utfästelser som görs i policyn ska svara mot de mål som antagits av ledningen. Ledningssystemet ska innehålla informationssäkerhetsmål för relevanta funktioner och nivåer. Målen ska vara dokumenterade, mätbara om det är praktiskt möjligt och beakta tillämpliga informationssäkerhetskrav och resultat från riskbedömning och riskbehandling. Målen ska kommuniceras och löpande hållas uppdaterade.

3. Interna revisioner

Ramavtalsleverantören ska genomföra interna revisioner för att få information om hur ledningssystemet överensstämmer med organisationens egna krav på sitt ledningssystem samt hur väl verkligheten motsvarar regler och standarder. Ledningssystemet ska innehålla en rutin för hur interna revisioner genomförs gällande omfattning, kriterier, frekvens, ansvarsfördelning etc. samt hur avvikelser rapporteras och hur revisionen ska dokumenteras och rapporteras till relevanta ledningsfunktioner.

Rutin samt exempel på genomförda revisioner ska kunna redovisas.

4. Avvikelsehantering

Ledningssystemet ska innehålla rutiner eller beskrivningar av hur avvikelser analyseras och hanteras i verksamheten. Beskrivningen av avvikelsehanteringen ska innefatta:

- Ett enhetligt sätt att dokumentera avvikelser.
- En obligatorisk orsaksanalys (det vill säga den grundläggande orsaken bakom avvikelsen) som grund för korrigerande åtgärder. Analys om liknande avvikelser finns eller skulle kunna inträffa
- Genomförande av beslutade korrigerande åtgärder samt uppföljning av genomförda åtgärder och genomföra nödvändiga ändringar i ledningssystemet eller processer.

Ledningssystemet ska kräva att dokumentationen från avvikelsehantering och vidtagna korrigerande åtgärder samt dess resultat ska bevaras. Rutin samt exempel på dokumentation av identifierade avvikelser ska kunna redovisas.

8.9.3.1 Kontinuitetsplan och skydd mot obehöriga



Ramavtalsleverantören ska ha en kontinuitetsplan för sin verksamhet och it-system. Kontinuitetsplanen ska testas regelbundet.

Ramavtalsleverantören ska skydda Kunds information, som hanteras och förvaras av Ramavtalsleverantören, från obehöriga samt ha rutiner för hur denna information skyddas från obehöriga.

8.9.4 Ledningssystem mot mutor



Ramavtalsleverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat ledningssystem mot mutor. Ledningssystemet ska verka för att identifiera områden där mutor kan förekomma samt hantera åtgärder för att förebygga och upptäcka mutor. Vid eventuell upptäckt eller misstanke om mutor ska ramavtalsleverantören omedelbart vidta åtgärder för att minimera skadan. Ledningssystemet ska omfatta samtliga delar av Ramavtalsleverantörens verksamhet som medverkar i fullgörandet av Ramavtalet. Omfattningen ska dock vara rimlig i förhållande till Ramavtalsleverantörens storlek och mutrisken i den miljö företaget agerar i. Arbetet mot mutor ska vara aktivt under hela tiden Ramavtalet

och Kontrakt löper.

Ramavtalsleverantören ska till medarbetare och relevanta intressenter tillhandahålla kontinuerlig information och utbildning om minst:

- Gällande policy, rutiner och ledningssystem
- Mutrisker och möjlig skada med följder och konsekvenser
- Hur mutor känns igen och bemöts samt hur individer kan bidra till att förbygga mutor

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kammarkollegiet eller Kund redovisa sitt ledningssystem mot mutor minst innehållande punkterna 1 - 5 nedan. Som alternativ till redovisning av ledningssystemet i sig godtas att Ramavtalsleverantör redovisar gällande certifikat som minst motsvarar punkterna 1 - 5 nedan, under förutsättning att Ramavtalsleverantör tillhandahåller kraven för certifiering och att certifikatet är utställt av ett ackrediterat certifieringsorgan. Det ackrediterade certifieringsorganet ska vara medlem eller ansluten till någon av de internationella organisationerna för ackrediteringsorgan, exempelvis:

- EA (European co-operation for Accreditation),
- IAF (International Accreditation Forum), eller
- ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)

1. Ledningssystemets omfattning

Ledningssystemet ska innehålla en beskrivning av dess omfattning och eventuella avgränsningar. Med omfattning avses beskrivning av relevanta intressenter och platser, verksamheter, organisation, funktioner, underleverantörer osv med mutriskbedömningar. Med avgränsningar avses eventuella undantag från dessa. Beskrivningen ska ge läsaren en tydlig bild av den verksamhet som omfattas av ledningssystemet och om det finns verksamheter eller platser som inte omfattas. Ramavtalsleverantören ska genomföra regelbundna mutriskbedömningar, fastställa kriterier för utvärdering av risknivå, se över bedömningen och bevara information som visar att riskbedömning för mutor har utförts och används.

2. Policy mot mutor

Det ska finnas en dokumenterad och tillgänglig policy om Ramavtalsleverantörens avsikter och inriktning avseende uppförande i form av förbud mot mutor samt krav på efterlevnad av lagstiftning. Policyn ska vara formellt uttalad och godkänd av högsta ledningen och kommuniceras löpande internt. Policyn ska utgöra ramverk för att sätta mål, det vill säga de åtaganden och utfästelser som görs i policyn ska svara mot de mål som antagits av ledningen enligt punkt 3.

3. Mål

Ledningssystemet ska innehålla mål för verksamheten för förebyggande av mutor. Målen ska vara dokumenterade, mätbara och kunna följas upp om inte särskilda skäl föreligger. Målen ska vara antagna av ledningen samt löpande hållas uppdaterade.

4. Interna revisioner

Ramavtalsleverantören ska genomföra interna revisioner för att få information om hur verkligheten motsvarar regler och standarder. Ledningssystemet ska innehålla en rutin för hur interna revisioner genomförs. Rutinen ska innehålla:

- Hur interna revisioner planeras, omfattning och frekvens samt ansvarsfördelning (arbetsuppgifter) för interna revisioner.
- Hur avvikelser rapporteras och hur revisionen ska dokumenteras och rapporteras.

Rutin samt exempel på dokumentation av identifierade avvikelser och genomförda revisioner ska redovisas.

5. Avvikelsehantering

Ledningssystemet ska innehålla rutiner eller beskrivningar av hur avvikelser analyseras och hanteras i verksamheten. Beskrivningen av avvikelsehanteringen ska innefatta:

- Ett enhetligt sätt att dokumentera avvikelser.
- En obligatorisk orsaksanalys (det vill säga den grundläggande orsaken bakom avvikelsen) som grund för korrigerande åtgärder samt genomförande av beslutade korrigerande åtgärder.
- Uppföljning av genomförda åtgärder.

Ledningssystemet ska kräva att dokumentationen från avvikelsehantering och vidtagna korrigerande åtgärder ska bevaras.

8.9.5 Miljöledningssystem



Ramavtalsleverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat miljöledningssystem i enlighet med gällande utgåva av ISO 14001, Eco Management and Audit Scheme (EMAS) eller likvärdigt. Miljöledningssystemet ska omfatta samtliga delar av leverantörens verksamhet som medverkar i fullgörandet av Ramavtalet. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden samt så länge avropade kontrakt löper.

Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kammarkollegiet eller Kund redovisa sitt miljöledningssystem minst innehållande punkterna 1 - 3 nedan.

Som alternativ till redovisning av miljöledningssystemet godtas att Ramavtalsleverantör redovisar ett gällande certifikat som minst motsvarar punkterna nedan, under förutsättning att Ramavtalsleverantör tillhandahåller kraven för certifiering och att certifikatet är utställt av ett ackrediterat certifieringsorgan. Det ackrediterade certifieringsorganet ska vara medlem eller ansluten till någon av de internationella organisationerna för ackrediteringsorgan, exempelvis:

- EA (European co-operation for Accreditation),
- IAF (International Accreditation Forum), eller
- ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation).

1. Miljöledningssystemets omfattning

Miljöledningssystemet ska innehålla en beskrivning av dess omfattning och eventuella avgränsningar. Med omfattning avses aktuella produkter och Tjänster, relevanta platser, verksamheter, organisation, funktioner osv. Med avgränsningar avses eventuella undantag från aktuella produkter och Tjänster, relevanta platser, verksamheter, organisation, funktioner osv. Beskrivningen ska ge läsaren en tydlig bild av den verksamhet som omfattas av systemet och om det finns verksamheter eller platser som inte omfattas.

2. Miljöpolicy

Miljöledningssystemet ska innehålla en miljöpolicy för verksamheten. Policyn ska vara upprättad och antagen av ledningen samt vara väl känd bland personalen. Policyn ska minst innehålla:

- En kort, beskrivning över den aktuella verksamheten, dvs. läsaren ska kunna förstå typen av den verksamhet som omfattas av policyn.
- Ett åtagande om att uppfylla den miljölagstiftning och övriga krav som verksamheten berörs av (s.k. bindande krav).
- Ett åtagande om ständig förbättring av miljöarbetet.

Policyn ska ha en koppling till de områden där leverantören har identifierat sin största miljöpåverkan (betydande miljöaspekter enligt punkten 3) och därmed en koppling till de områden där miljömål formulerats.

3. Betydande miljöaspekter

Miljöledningssystemet ska innehålla en förteckning över identifierade betydande miljöaspekter, dvs. de delar av en organisations verksamhet eller de Produkter och Tjänster som kan ha en betydande miljöpåverkan enligt ISO 14001:2015, samt en rutin för identifiering av dessa. Rutinen ska innehålla de kriterier/krav och den metod som används för att avgöra vilka miljöaspekter som är betydande miljöaspekter. Miljöledningssystemet ska innehålla en rutin för hur organisationen utvärderar efterlevnad av bindande krav (lagar och andra krav).

Miljöledningssystemet ska innehålla miljömål för verksamheten baserade på verksamhetens betydande miljöaspekter. Miljömålen ska vara dokumenterade samt mätbara om inte särskilda skäl föreligger.

I förteckningen över miljöaspekter ska det framgå vilken aktivitet och aktivitetens miljöpåverkan det är som avses. Om en aktivitet påverkar miljön på flera sätt ska varje typ av miljöpåverkan vara beskriven och bedömd var för sig. Rutin samt förteckning ska redovisas.

8.9.6 Sociala och etiska krav



Ramavtalsleverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter. Detta gäller även för Ramavtalsleverantörens Underleverantörer.

Ramavtalsleverantören svarar för att lagstadgade skyldigheter vad gäller anställnings- och arbetsmiljövillkor tillämpas för berörd personal, samt motverkande av 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.

Ramavtalsleverantören ska föra personalförteckning med namn och personnummer över samtliga anställda och Underleverantörens anställda som omfattas av Ramavtalet. Statens inköpscentral äger rätt att när som helst, och utan förvarning, kontrollera uppgifterna om Ramavtalsleverantörens och dess underleverantörers anställda samt arbets- och anställningsvillkor för dessa.

8.9.6.1 Grundläggande rättigheter för arbetstagare



Ramavtalsleverantören ska aktivt verka för att de Tjänster med ingående produkter som levereras genom Ramavtalet ska vara tillverkade under förhållanden som är förenliga med:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna (1948)
- ILO:s kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering, föreningsfrihet samt organisationsrätt (nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182)
- FN:s barnkonvention (artikel 32)
- Det arbetarskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- Den arbetsrätt, inklusive lagstiftning om minimilön, och det socialförsäkringskydd som gäller i tillverkningslandet
- Den miljöskyddslagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- FN:s deklaration mot korruption

I de fall det är skillnad mellan nationella och internationella bestämmelser, avses den högsta skyddsnivån.

För att visa att ovan är uppfyllt ska Ramavtalsleverantören, på Kammarkollegiets begäran, kunna redovisa följande dokumentation:

- Egna riktlinjer för etisk handel, ofta kallad uppförandekod eller liknande, avseende tillverkningen av produkter och Tjänster som levereras enligt detta Ramavtal. Riktlinjerna ska vara godkända av ledningen hos Ramavtalsleverantören. Riktlinjerna ska åtminstone motsvara kraven enligt detta Ramavtal.
- Rutin för att ovan konventioner och regelverk är implementerade och följs av de leverantörer som direkt medverkar till tillverkningen. De leverantörer som får anses berörda, såvitt avser produkter, är de som tillverkar färdigställda produkter, de som framställer delar och komponenter till färdigställda produkter samt de som ansvarar för montering av ingående delar och komponenter till färdigställda produkter. Utöver detta så ska det framgå hur Ramavtalsleverantören verkar för att konventioner och ramverk efterlevs av samtliga leverantörer i leverantörskedjan.
- Redogörelse för leverantörskedjan av produkter och Tjänster som levereras genom detta Ramavtal. Redogörelsen ska minst omfatta samtliga leverantörer som direkt medverkar till tillverkningen.
- Beskrivning av hur ansvaret för sociala och etiska krav är fördelat i leverantörskedjan. Beskrivningen ska minst omfatta samtliga leverantörer som direkt medverkar till tillverkningen. - Rutiner för identifiering och hantering av faktiska såväl som potentiella risker för avvikelser från kraven enligt detta Ramavtal i leverantörskedjan, inklusive hur identifierade risker hanteras samt tidsplan för planerade åtgärder. Rutinen ska minst omfatta samtliga leverantörer som direkt medverkar till tillverkningen. - Rutiner för uppföljning som syftar till att kontrollera rådande förhållanden och följsamheten till kraven enligt detta Ramavtal.

Ramavtalsleverantören ska, på Kammarkollegiets begäran, redovisa ytterligare dokumentation om så krävs för kontroll av att ovan är uppfyllt.

Om brist i åtaganden uppdagas, ska Ramavtalsleverantören snarast eller inom skälig tid vidta rättelse. Rättelse ska ske genom att en handlingsplan för åtgärdande av bristerna upprättas samt att handlingsplanen genomförs. Rättelsen ska även innehålla en redogörelse för hur leverantörerna som direkt medverkar till tillverkningen av produkter och Tjänster hanterat de identifierade bristerna. Ytterst ska bristen åtgärdas genom att berörd leverantör byts ut. Om rättelse inte sker inom utsatt tid utgör detta ett väsentligt avtalsbrott enligt punkten *Avtalsbrott och påföljder*.

8.9.6.2 Antidiskriminering



Ramavtalsleverantören ska vid utförande av Kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567).

Ramavtalsleverantören ska ha ett fortlöpande arbete med aktiva åtgärder och på annat sätt verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4 – 12 §§ diskrimineringslagen samt dokumenteras i enlighet med 3 kap. 13 – 14 §§ diskrimineringslagen.

8.9.7 Lag, författning och föreskrifter

Ramavtalsleverantören ansvarar för att Ramavtalet fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar och föreskrifter.

8.9.8 Krav på e-handel

8.9.8.1 Generellt

Statliga myndigheter ska, enligt Regeringens förordning om myndigheternas elektroniska informationsutbyte (2003:770), kunna hantera sina beställningar av Varor och Tjänster elektroniskt från år 2014. Ekonomistyrningsverket (ESV) har i uppdrag att ta fram föreskrifter om standarder och andra krav. För mer information se [ESV](#). Enligt ESV:s förslag ska elektroniska meddelanden, t.ex. elektroniska beställningar och elektroniska fakturor, följa rekommendation från SFTI (Single Face To Industry). SFTI omfattar specifikationer för elektroniska meddelanden och affärsprocesser med olika grad av integration mellan Parterna. För mer information se [SFTI](#).

Ramavtalsleverantören står själv för de eventuella kostnader som det innebär att sätta upp och använda de standarder som refereras till i upphandlingsdokumentationen.

8.9.8.2 Krav på elektronisk order och ordererkännande

Ramavtalsleverantören ska senast vid ramavtals ikraftträdande kunna ta emot en elektronisk order enligt minst två av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

1. SFTI/ESAP 6 Avrop
2. Sveorder
3. Via avropsberättigads leverantörsportal eller genom att ta emot order i fri form via e-post. (Med leverantörsportal menas en webbaserad portal som är ansluten till avropsberättigads e-handelssystem och till vilken leverantörer kan logga in för att ta emot order.)

Ramavtalsleverantören ska senast vid ramavtals ikraftträdande kunna sända ordererkännande, ordersvar eller orderbekräftelse enligt minst två av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

1. SFTI/ESAP 6 Avropserkännande
2. SFTI/ESAP 6 Avropsbekräftelse
3. Sveordersvar
4. Via avropsberättigads leverantörsportal eller i fri form genom att sända via e-post. (Med leverantörsportal menas en webbaserad portal som är ansluten till en avropsberättigads e-handelssystem och till vilken leverantörer kan logga in för att sända ordererkännande, ordersvar, orderbekräftelse.)

8.9.8.3 Krav på elektronisk faktura



Ramavtalsleverantören ska senast vid ramavtals ikraftträdande kunna sända elektronisk faktura enligt minst två av följande alternativ. För beskrivning av standarder se SFTI.

1. SFTI fulltextfaktura
2. Svefaktura
3. Via avropsberättigads leverantörsportal. (Med leverantörsportal menas en webbaserad portal som är ansluten till avropsberättigads e-handelssystem och till vilken leverantörer kan logga in för att sända fakturor.)

8.10 Information om Ramavtalet



8.10.1 Publicering



Ramavtalet samt stödjande dokument ska publiceras på Kammarkollegiets webbplats, vid avtalstillfället www.avropa.se.

Ramavtalsleverantör ska på sin publika webbplats tillhandahålla en separat webbsida för Ramavtalet. Ramavtalet, tillsammans med överskådlig information om Tjänster som omfattas av Ramavtalet, ska finnas tillgängligt via Ramavtalsleverantörs publika webbplats senast 30 kalenderdagar från Ramavtalets ikraftträdande.

Ramavtalsleverantörs webbsida för Ramavtalet ska tas bort senast 30 kalenderdagar efter att Ramavtalet löpt ut.

8.10.2 Marknadsföring av Ramavtalet



Marknadsföring av Ramavtalet ska ske i samråd med Kammarkollegiet. Material som avser Ramavtalet och som distribueras till Avropsberättigad ska om Kammarkollegiet så begär godkännas av Kammarkollegiet i förväg.

Ramavtalsleverantören ska i sin marknadsföring alltid iaktta särskild noggrannhet och tydlighet vad gäller frågor om Ramavtalets omfattning, Avropsberättigade och avropsrutin.

Ramavtalsleverantören, samt av denne anlitad Underleverantör, ska aldrig hänvisa till Kammarkollegiet i reklam eller marknadsföring utan Kammarkollegiets skriftliga godkännande i förväg.

Kammarkollegiets logotyp och Statens inköpscentrals sigill får endast användas i enlighet med instruktioner från Kammarkollegiet respektive Statens inköpscentral.

8.10.2.1 Påföljder vid avtalsbrott



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt detta kapitel Information om Ramavtalet, äger Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 kr om Ramavtalsleverantören inte rättar bristen inom 5 arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 kr för varje kalendervecka som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre kalenderveckor, eller vid upprepad försummelse att fullgöra åtaganden, enligt avsnitt Avtalsbrott och rättelse, tredje stycket punkterna a och b, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

8.11 Sekretess



Ramavtalsleverantören är skyldig att iaktta den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja enligt lag sekretessbelagd uppgift som Part tar del av genom tillkomsten eller genomförandet av Ramavtalet.

Till förtydligande av ovanstående stycke, gäller att Kammarkollegiet i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess.

Ramavtalsleverantören äger rätt att begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantören i samband med Ramavtalet ska anses utgöra Ramavtalsleverantörens konfidentiella information.

Kammarkollegiet kommer att ta hänsyn till sådan begäran vid eventuell begäran från tredje part till Kammarkollegiet om att få del av informationen. Ramavtalsleverantören är dock medveten om att vid sådan eventuell begäran kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen, och att Kammarkollegiet inte kan garantera sekretess.

Ramavtalsleverantören åtar sig att ansvara för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Ramavtalet har gjorts uppmärksamma på gällande relevanta bestämmelser om sekretess enligt Ramavtalet samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

Sekretess enligt ovanstående stycken gäller även efter det att Ramavtalet i övrigt har upphört att gälla mellan Parterna.

8.12 Underleverantörer



8.12.1 Ramavtalsleverantörens ansvar för Underleverantör



Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör såsom för egen del.

Ramavtalsleverantören äger inte rätt att till Underleverantör delegera rätten att ta emot Avropsförfrågan, lämna Avropsvar, teckna Kontrakt eller fakturera Avropsberättigad.

8.12.2 Kontroll av Underleverantörer



Ramavtalsleverantören ska vid var tillfälle upprätthålla en aktuell förteckning över vilka Underleverantörer som anlitas i Kontrakt samt på vilket sätt Underleverantören bidrar till Kontraktets fullgörande. Ramavtalsleverantören ska på Kammarkollegiets begäran bistå med förteckningen samt om nödvändigt på annat sätt styrka att Underleverantören uppfyller de krav och villkor som anges i Ramavtalet.

Ramavtalsleverantören ska ha ett skriftligt åtagande från Underleverantörer som visar på att denne

- inte omfattas av uteslutningsgrund,
- omfattas av Ramavtalsleverantörens kvalitetsledningssystem i den utsträckning det framgår av Ramavtalet,
- efterlever Ramavtalets och Kontraktets krav på informationssäkerhet, och
- efterlever Ramavtalets villkor avseende miljömässiga, sociala och arbetsrättsliga hänsyn.
- accepterar samtliga villkor i bilaga Allmänna villkor

8.12.3 Påföljder vid avtalsbrott



Om Underleverantör på ett väsentligt sätt bryter mot de krav och villkor som anges i Ramavtalet har Kammarkollegiet, utöver vad som framgår av avsnitt Avtalsbrott och påföljder, rätt att med omedelbar verkan besluta att Underleverantör inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

8.13 Försäljningsredovisning och administrationsavgift



8.13.1 Redovisning av försäljning



Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet lämna redovisning av försålda Tjänster som ingår i Ramavtalet. Även försäljning genom Kontrakt som löper efter att Ramavtalet har upphört ska redovisas till dess att samtliga Kontrakt har upphört.

Redovisningen ska endast avse försäljning till Avropsberättigade och omfatta föregående periods fakturerade belopp exklusive mervärdesskatt och andra skatter.

Formerna för redovisning ska ske i enlighet med instruktioner från Kammarkollegiet som finns tillgängliga på Kammarkollegiets webbplats. Instruktionerna kan förändras under Ramavtalets löptid. Det åligger Ramavtalsleverantören att hålla sig uppdaterad om aktuella instruktioner för redovisning.

8.13.2 Redovisningsperioder



Redovisning ska lämnas senast den 15:e i andra månaden efter det kvartal som redovisningen avser, enligt följande:

Redovisningsperioder

Kvartal 1: 1 januari – 31 mars (15 maj)

Kvartal 2: 1 april – 30 juni (15 augusti)

Kvartal 3: 1 juli – 30 september (15 november)

Kvartal 4: 1 oktober – 31 december (15 februari)

8.13.3 Administrationsavgift



Ramavtalsleverantören ska till Kammarkollegiet erlägga en administrationsavgift om 0,7 procent av all fakturerad försäljning, d.v.s. fakturavärdet av försålda Tjänster exklusive mervärdesskatt och andra skatter under det att Ramavtalet och Kontrakt är i kraft.

Avgiftens storlek kan förändras, men kommer inte att överstiga 1,0 procent. Avgiften fastställs av

Kammarkollegiet för ett år i taget . Förändring meddelas Ramavtalsleverantören senast 90 kalenderdagar innan ny administrationsavgift börjar gälla.

8.13.4 Fakturering av administrationsavgift



Efter mottagen redovisning fakturerar Kammarkollegiet administrationsavgiften inklusive mervärdesskatt och andra skatter. Fakturan ska betalas inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

Vid försenad betalning av administrationsavgiften skickas en påminnelse. Vidare har Kammarkollegiet rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) från och med första förseningsdagen. För Ramavtalsleverantör som trots påminnelse har obetald faktura 50 dagar efter förfallodatum skickas kravet till inkasso.

8.13.5 Påföljder vid avtalsbrott



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden enligt detta kapitel Försäljningsredovisning och administrationsavgift, äger Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 kr för varje utebliven redovisning av försäljning. Vitet utgår om Ramavtalsleverantören inte redovisar försäljningen, alternativt åtgärdar bristen inom 10 arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 kr för varje kalendermånad som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre kalendermånader, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla redovisning av försäljning, enligt avsnitt Avtalsbrott och rättelse, tredje stycket punkt a, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

8.14 Redovisning av statistik



8.14.1 Statistik



Ramavtalsleverantören ska, på begäran av Kammarkollegiet minst en gång per kvartal, tillhandahålla statistik avseende användandet av Ramavtalet.

Statistiken ska kunna innehålla minst följande:

- Totalt försäljningsbelopp per ramavtalsområde och/eller Tjänst (kr)
- Totalt försäljningsbelopp per myndighet, kommun och /eller landsting (kr)

Ramavtalsleverantören ska leverera begärd statistik i digital form som är läsbar i allmänt tillgänglig cellbaserad kalkylprogramvara, såsom Excel 2010, eller likvärdig.

På begäran av Kammarkollegiet ska Ramavtalsleverantören, till självkostnadspris, även tillhandahålla ytterligare statistik avseende Ramavtalet.

8.14.2 Påföljder vid avtalsbrott



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden enligt detta kapitel Redovisning av statistik, äger Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 kr för varje utebliven redovisning av statistik. Vitet utgår om Ramavtalsleverantören inte redovisar statistik, alternativt åtgärdar bristen inom 10 arbetsdagar från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 kr för varje kalendermånad som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre kalendermånader, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla statistik, enligt avsnitt Avtalsbrott och rättelse, tredje stycket punkt a, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

8.15 Uppföljning



8.15.1 Uppföljningsrätt



Kammarkollegiet äger rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören fullföljer sina åtaganden i enlighet med Ramavtalet.

Rätt till uppföljning föreligger under hela Ramavtalets löptid samt så länge Kontrakt är i kraft.

Vid uppföljning har Kammarkollegiet rätt att anlita extern kontrollorganisation för genomförandet.

8.15.2 Kostnader för uppföljning



Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader under förutsättning att uppföljningen inte visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott. I det fallet Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, står Ramavtalsleverantören för Kammarkollegiets kostnader för uppföljningen om en extern kontrollorganisation anlåtats för genomförandet.

8.15.3 Tillhandahållande av dokument



Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, all dokumentation och annan information som Kammarkollegiet skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med lag eller borsregler som är tillämpliga för Ramavtalsleverantören eller nämnda leverantörer.

8.15.4 Påföljder vid avtalsbrott



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden enligt detta kapitel Uppföljning, äger Kammarkollegiet rätt att kräva vite.

Vitet uppgår till 5 000 kr om Ramavtalsleverantören inte tillhandahåller dokument inom 5 arbetsdagar

från skriftlig uppmaning från Kammarkollegiet. Därefter utgår vite om 5 000 kr för varje kalendervecka som bristen kvarstår.

Om bristen kvarstår efter tre kalenderveckor, eller vid upprepad försummelse att tillhandahålla dokument, enligt avsnitt Avtalsbrott och rättelse, tredje stycket punkterna a och b, ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Kammarkollegiet att säga upp Ramavtalet till förtida upphörande enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

Vite regleras på anmodan av Kammarkollegiet och förfaller till betalning 30 dagar från fakturadatum.

8.16 Avtalsbrott och påföljder

8.16.1 Avtalsbrott och rättelse

Avtalsbrott föreligger om Part brister i att fullfölja sina åtaganden som följer av Ramavtalet eller vad den andra Parten med fog kunnat förutsätta.

I den mån inte annat särskilt anges, ska Part inom skälig tid lämna meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. I den mån inte annat särskilt anges, ska vid avtalsbrott avtalsbrytande Part skyndsamt, dock senast 30 kalenderdagar efter anmodan, rätta bristen. Rättas inte bristen inom denna tid, utgör bristen ett väsentligt avtalsbrott, som berättigar den icke-avtalsbrytande parten till de påföljder, vilka framgår av detta kapitel Avtalsbrott och påföljder.

Vid tillämpningen av Ramavtalet ska väsentligt avtalsbrott av Ramavtalsleverantören även anses innefatta:

- a. om Ramavtalsleverantör, eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, vid minst fyra tillfällen under en period av 12 månader brister i åtagande enligt Ramavtalet, oaktat om bristen åtgärdats eller inte eller om varje enskilt avtalsbrott är väsentligt, eller
- b. om Ramavtalsleverantören eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, vid upprepade tillfällen och på ett systematiskt sätt brutit mot Kontrakt tecknade genom Ramavtalet, eller
- c. om Ramavtalsleverantören systematiskt avböjer Avrop.

8.16.2 Vite vid Ramavtalsleverantörens väsentliga avtalsbrott

I den mån inte annat särskilt anges, utgår vite om Ramavtalsleverantören, eller annan för vilken Ramavtalsleverantören svarar, begår ett väsentligt avtalsbrott. I den mån inte annat särskilt anges, ska vite utgå med 0,25 % av Ramavtalsleverantörens omsättning på Ramavtalet de två senaste kvartalen för varje påbörjad sjudagarsperiod som avtalsbrottet kvarstår. Om två kvartal inte förlöpt ska beräkningen baseras på en beräknad omsättning för två kvartal baserat på de kvartal som har förflutit sedan Ramavtalet började löpa. Oavsett beräkningssätt ska dock vite aldrig utgå med mindre än 25 000 SEK eller mer än 250 000 SEK per inträffat avtalsbrott.

När maximalt vite uppnåtts, får Kammarkollegiet, efter en skälig tilläggsfrist, säga upp Ramavtalet. Härutöver äger Kammarkollegiet rätt att begära skadestånd enligt avsnitt Skadeståndsansvar.

8.16.3 Kammarkollegiets uppsägningsrätt

Kammarkollegiet har rätt att med omedelbar verkan, och utan något ansvar att utge ersättning, säga upp hela eller delar av Ramavtalet, om Ramavtalsleverantören begår ett väsentligt avtalsbrott eller när det enligt Ramavtalet förutsättning för detta är för handen. Vidare föreligger sådan rätt om:

- 1) det framkommer att Ramavtalsleverantören eller en företrädare för denne, enligt lagakraftvunnen dom, är dömd för brott enligt 13 kap. 1 § LOU,
- 2) det framkommer att någon omständighet föreligger enligt 13 kap. 2 § LOU för Ramavtalsleverantören eller en företrädare för denne,
- 3) det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med upphandlingen som föregått tecknandet av Ramavtalet och dessa uppgifter har varit av inte oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet,
- 4) det framkommer att Ramavtalsleverantören inte längre uppfyller de obligatoriska krav som ställts i upphandlingen samt de enligt anbudet uppfyllda tilldelningskriterier och denna brist inte är oväsentlig eller om den tidsperiod som anges i avsnitt Ramavtalsleverantörens åtagande samt avsnitt Uppfyllande av krav och avtalad kvalitet, har passerat utan att obligatoriska krav är uppfyllda eller om,
- 5) Ramavtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU, eller
- 6) Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen enligt 17 kap. 17 § 3 p. LOU.

Kammarkollegiet avgör till vilken tidpunkt Ramavtalet sägs upp. Utöver ovanstående rätt till uppsägning av Ramavtalet till förtida upphörande, äger Kammarkollegiet rätt att begära skadestånd enligt avsnitt Skadeståndsansvar.

8.16.4 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt



Ramavtalsleverantören äger rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet om Kammarkollegiet begår ett väsentligt avtalsbrott. Väsentligt avtalsbrott av Kammarkollegiet ska anses innefatta att Kammarkollegiet vid upprepade tillfällen i icke oväsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Ramavtalet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepade tillfällen avses att Kammarkollegiet vid fler än fyra tillfällen under en period av 12 månader i icke oväsentlig utsträckning brustit i sina åtaganden enligt Ramavtalet.

Utöver ovanstående rätt till uppsägning av Ramavtalet till förtida upphörande, äger Ramavtalsleverantören rätt att begära skadestånd enligt avsnitt Skadeståndsansvar.

8.16.5 Skadeståndsansvar



Parts rätt till skadestånd från den andra Parten för brott mot Ramavtalet är begränsad till ersättning för direkt skada. Parts ansvar omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada.

Ramavtalsleverantörens totala skadeståndsansvar är vid var tid begränsat till ett maximalt belopp uppgående till total redovisad försäljning per kvartal enligt kapitel Försäljningsredovisning och administrationsavgift. Vid erläggande av skadestånd ska eventuellt erlagt vite dras av från skadeståndet.

Ansvarsbegränsningarna ska inte gälla i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, eller vid

Ramavtalsleverantörens ansvar för brott mot sekretesskyldighet enligt kapitel Sekretess.

8.16.6 Force majeure

Om Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet av omständighet utanför Kammarkollegiets eller Ramavtalsleverantörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Ramavtalets tecknande och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att Kammarkollegiet eller Ramavtalsleverantören i något led förhindras fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet på grund av omständigheter som här angetts (s.k. force majeure), ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för fullgörandet av Kammarkollegiets eller Ramavtalsleverantörens skyldigheter enligt Ramavtalet samt från vite och andra påföljder så länge hindret föreligger. Part som önskar att åberopa denna punkt ska snarast lämna den andra Parten skriftligt meddelande om detta.

För att Part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund ska Part omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, skriftligen underrätta motparten om detta. Befrielsegrund gäller under så lång tid som är skäligt med hänsyn till hindrets konsekvenser för Parts möjligheter att prestera enligt Ramavtalet. Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, äger dock motparten, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Ramavtalet.

8.16.7 Ramavtalets upphörande

Vid Ramavtalets upphörande, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål tillhandahålla redovisning och statistik enligt kapitel Försäljningsredovisning och administrationsavgift och kapitel Redovisning av statistik, samt andra uppgifter som Kammarkollegiet skäligen begär, så länge Kontrakt är i kraft. Ramavtalsleverantören är alltid skyldig att tillhandahålla slutredovisning avseende information som framgår av kapitel Försäljningsredovisning och administrationsavgift och kapitel Redovisning av statistik samt erlagga full administrationsavgift.

Ramavtalets upphörande påverkar inte villkor i Ramavtalet som till sin natur ska ha fortsatt giltighet för Kontrakt som fortfarande löper.

8.16.8 Kontraktets giltighet

Ramavtalets upphörande till följd av omständigheter som framgår av avsnitt Ramavtalets förtida upphörande eller kapitel Avtalsbrott och påföljder, ska inte innebära att Kontrakt ingångna under Ramavtalet automatiskt upphör att gälla. Av Kontrakt kan dock följa rätt att säga upp Kontrakt till följd av uppsägning av Ramavtalet.

Vidare gäller att Kontrakt inte kan tilldelas efter det att Ramavtalet har upphört att gälla. Detta hindrar dock inte att tillhandahållande av kontraktsföremål kan ske vid en senare tidpunkt.

8.17 Ändringar och tillägg

Ändringar i eller tillägg till, Ramavtalet ska för att vara gällande vara signerade av behöriga företrädare för Parterna. Ändringar och tillägg ska biläggas det ursprungliga Ramavtalet.

8.17.1 Kammarkollegiets rätt till ändringar och tillägg

Kammarkollegiet har rätt att överlåta Ramavtalet och samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet, till ny organisation eller organisationsform för det fall Kammarkollegiet eller Statens inköpscentral byter till sådan ny organisation eller organisationsform.

Kammarkollegiets ansökan om överlåtelse där så erfordras enligt ovan ska ställas till Ramavtalsleverantören i god tid före det planerade datumet för överlåtelsen.

Därutöver har Kammarkollegiet inte rätt att utan Ramavtalsleverantörens skriftliga godkännande i förväg överlåta Ramavtalet eller rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet till annan.

8.17.2 Ramavtalsleverantörens rätt till ändringar och tillägg



Vid byte av leverantör i enlighet med 17 kap. 13 § LOU, ska Ramavtalsleverantör inhämta ett skriftligt godkännande från Kammarkollegiet innan bytet sker. Med byte av leverantör avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstrukturering, uppköp, sammanslagning, förvärv eller insolvens.

Såvida inte annat framgår av Ramavtalet, har Ramavtalsleverantör inte heller rätt att utan Kammarkollegiets skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, pantsätta rättigheter (inklusive fordringar) eller skyldigheter enligt Ramavtalet till annan juridisk eller fysisk person.

Ramavtalsleverantörens ansökan om ändringar enligt ovan ska ställas till Kammarkollegiet i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörens ansökan om ändring kan Kammarkollegiet komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Kammarkollegiet har aldrig skyldighet att godkänna en ändring

8.18 Tvistelösning och tillämplig lag



8.18.1 Tvistelösning



Tvister angående tolkning och tillämpning av Ramavtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.

8.18.2 Tillämplig lag



Rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet regleras av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.

8.19 Meddelanden



Meddelande från Part rörande Ramavtalet ska tillhandahållas den andre Partens kontaktperson skriftligen.

8.20 Elektronisk signatur



Ramavtalet har signerats av Parterna genom elektronisk signatur (Se Notifieringskvitto).

För att kunna utföra e-signering i Kammarkollegiets upphandlingsverktyg TendSign ska

Ramavtalsleverantören ha en e-legitimation hos utfärdare av e-legitimationer samt konto hos Chambersign för tjänsten CSign och signering. Konto och signering av Kammarkollegiets ramavtal via CSign är kostnadsfri för Ramavtalsleverantören. CSign stöder ett flertal e-legitimationer. Beställning av e-legitimation och/eller hantering av fullmakt från behörig firmatecknare bör ske i god tid före avtalstecknande.

Läs mer på csign.se för anslutning till CSign och konto för e-signeringstjänsten.

(Avslutande fält för manuell underskrift används därmed inte i detta Ramavtal).