

*Fiktivmyndighetens cykelregister -*

*Ett avropsexempel*

Version 1.0

Avropsförfrågan från  
Programvaror och tjänster 2014  
Informationsförsörjning

## Innehållsförteckning

Inledning .....	3
1 Kund .....	3
2 Ramavtal .....	3
3 Syftet med avropet .....	3
4 Kontrakts giltighetstid .....	4
5 Beskrivning av kund .....	4
6 Beskrivning av nuvarande it-miljö .....	5
7 Behov och volymer .....	5
8 Kravspecifikation .....	6
9 Preciseringar av villkor .....	6
10 Leverans och tidsplan .....	6
11 Leveranskontroll .....	6
12 Införande, uppföljning och avveckling .....	7
13 Fakturering .....	8
14 Krav på redovisning i anbudet .....	8
15 Underleverantörer .....	8
16 Priser .....	9
17 Tidpunkter och frågor .....	9
18 Optioner .....	9
19 Kvalificering och utvärdering .....	10

## Inledning

Detta dokument innehåller ett exempel på ett avrop av en fiktiv tjänst från ramavtalsområdet Informationsförsörjning.

*Bilagor som refereras till i detta avropsexempel är inte bifogade. Referensen är bara till för att peka på vilka bilagor som kan behöva bifogas och är utmärkta med en asterisk (\*).*

### *Om att anropa en tjänst*

Avropsexemplet försöker fånga relevanta aspekter ur ett tjänsteavrops perspektiv. För att förklara tankegången öka förståelsen finns blå rutor med text på olika avsnitt.

## 1 Kund

Fiktivmyndigheten  
Exempelgatan 10,  
123 45 Stockholm

## 2 Ramavtal

Detta avrop görs från ramavtal Programvaror och tjänster 2014 – Informationsförsörjning med diarienummer 96-35-2014.

## 3 Syftet med avropet

Fiktivmyndigheten inbjuder samtliga ramavtalsleverantörer att lämna avropssvar på denna avropsförfrågan. Avropet genomförs genom förnyad konkurrensutsättning på Statens inköpscentrals ramavtal "Programvaror och tjänster 2014 – Informationsförsörjning" med diarienummer 96-35-2014.

Syftet med detta avrop är att avropa ett cykelregister som en tjänst. Tjänsten omfattar även support och utbildning av användarna närmare beskrivna i Bilaga Kravspecifikation (\*).

### *Om ändmålsförklaring*

En utförlig förklaring av mål och förväntade effekter ger ramavtalsleverantörer förutsättningar för att lämna ett avropssvar som bättre matchar avropet och verksamhetens behov.

Denna tjänst ska levereras som en molntjänst. Fiktivmyndigheten använder dagligen cyklar i sitt tjänsteutövande. Registret skall hantera information om fiktivmyndighetens cyklar så som skick, modell, ägande avdelning samt tillbehör. Dessutom ska registret hantera information om alla cykelturer som utförs, vem som cyklade, sträcka och syfte med cykelturen.

Fiktivmyndigheten vill ha denna tjänst i drift senast tre månader efter kontraktsskrivning.

#### *Om val av leveransform*

*En molntjänst har standardmässig funktionalitet och levereras till många användare. Möjligheten till anpassning är därmed begränsad. En organisation som inte får mervärde av en unikt anpassad tjänst, väljer med fördel leveransformen molntjänst. I annat fall väljs Kundunik tjänsteleverans.*

## 4 Kontrakts giltighetstid

Kontraktet kommer att vara giltigt i 24 månader från leveransens godkännande med option till förlängning på 12 plus 12 månader.

#### *Om kontrakts giltighetstid*

*Kontraktets giltighetstid bör väljas med ett så långt intervall som man med acceptabel säkerhet kan överblicka. Detta för att leverantörerna skall kunna lämna ett så bra avropssvar som möjligt.*

## 5 Beskrivning av kund

Organisationen har cirka 800 medarbetare. Huvudkontor i Stockholm men har flera lokala kontor runtom i landet. Fiktivmyndighetens uppdrag är tillsyn av bland annat gatubelysning på cykelvägar.

### **Nulägesbeskrivning:**

- Fiktivmyndigheten har cirka 600 cyklar
- I genomsnitt genomförs 1800 cykelturer per dag
- Idag saknas strukturerat stöd för cykelregistret
- Varje enskild avdelning har egna rutiner för hanteringen av informationen om cyklarna
- I nuläget finns egna pappersbaserade rutiner men som brister i effektivitet och kvalitet

**IT-policy:**

- Alla anskaffade system och tjänster ska ha en migreringsplan redan vid anskaffningen
- Tjänster som hanterar personuppgifter ska beakta behovet av Personuppgiftsbiträdesavtal samt eventuella behov av säkerhetsskyddsavtal

## 6 Beskrivning av nuvarande it-miljö

Den efterfrågade tjänsten kommer inte ha några beroenden till organisationsens nuvarande IT-miljö.

***Om nuvarande IT-miljö***

En väl beskriven IT-miljö sätter ramarna för hur en tänkt lösning ska utformas så att Ramavtalsleverantör kan lämna avropssvar som passar organisationens förutsättningar

## 7 Behov och volymer

Fiktivmyndigheten har behov av att

- Register över information om fiktivmyndighetens cyklar och cykelturer
- Skicka ut registeruppdateringar till alla inloggade användare i realtid
- Kundtjänst
- Utbildning av samtliga användare

Cykelregistret ska uppfylla de funktionella krav som definieras i Bilaga Kravspecifikation(\*).

**Support**

En bemannad supportfunktion ska kunna ta emot frågor och felanmälan via telefon, e-post eller webbgränssnitt. Frågor ska besvaras utan dröjsmål om dessa inkommit under Fiktivmyndighetens arbetstid 8-17.

***Om behov och volymer***

Jo mer ramavtalsleverantör vet om vilka behov organisationen har nu och i närmaste framtiden desto bättre avropssvar. Är framtida behoven inte preciserade kan dessa nämnas översiktligt. Behov kan omfatta organisation, information, kompetens, kundtjänst, teknik, regeluppfyllnad mm. Om ett behov inte har en direkt koppling till avropet, se till att avropetsomfång beskrivs tydligt.

Felanmälan klassificeras som något av följande: triviale, hindrande och kritiskt. Vid kritiska fel ska åtgärd påbörjas inom 20 minuter från anmälan. Vid hindrande fel ska åtgärd påbörjas inom två timmar. Vid triviala fel ska åtgärd påbörjas inom en dag.

## Volymer

Tjänsten ska kunna hantera information om minst 2000 cykelturer om dagen och om minst 800 cyklar samtidigt.

## Antalet samtidiga användare

Tjänsten ska kunna hantera 200 samtidiga användare.

## 8 Kravspecifikation

Se Bilaga Kravspecifikation (\*).

## 9 Preciseringar av villkor

I detta avrop preciseras ramavtalets Allmänna villkor avsnitt 6.4 så att tiden för godkännande av punkter i restlista minskas från 30 dagar till 10 dagar. Detta för att Fiktivmyndigheten har ett pressande behov att börja nyttja alla funktioner snarast.

### *Om precisering av ramavtalsvillkor*

Ramavtalet ger möjlighet att i avrop precisera vissa villkor. Undvik tvetydigheter och feltolkningar genom att i avropsförfrågan ange vilka villkor som preciseras och på vilket sätt.

## 10 Leverans och tidsplan

Leveransen ska vara godkänd senast tre månader efter kontraktets undertecknande.

## 11 Leveranskontroll

Utöver det som sägs i ramavtalets Allmänna villkor avsnitt 6 Leverans, krävs följande för godkännande:

- Fiktivmyndigheten har godkänt acceptanstester enligt Bilaga Kravspecifikation
- Utbildning har genomförts för samtliga användare

### *Om leveranskontroll*

Beskriv tydligt för organisationen relevanta kriterier som ska vara uppfyllda för godkännande.

## 12 Införande, uppföljning och avveckling

### Införande

Införandet inleds med en gemensam planering med leverantören och representanter från berörda enheter. En tidplan för hela införandet tas fram för ett stegvis nyttjande av tjänsten.

Införandet avslutas med en leveranskontrollperiod enligt avsnitt 11, där Fiktivmyndigheten ska kontrollera att tjänsterna uppfyller avtalad specifikation.

### Uppföljning

Uppföljning syftar till att kvalitetssäkra, styra, följa upp leveranser och överenskomna servicenivåer, samt skapa en bra styrning i enlighet med myndighetens samverkans och styrmodell.

Fiktivmyndigheten har väl utarbetade styr och samverkansmodeller som används för leveranser med samtliga leverantörer. Dessa finns bifogade som Bilaga Samverkansmodell (\*) respektive Styrmodell (\*).

#### *Om styr- och samverkansmodeller*

*En organisation som har etablerade samverkansmodell, styrmodell, arbetssätt informerar om dessa och sätter ramarna för samarbetet med ramavtalsleverantören.*

*En organisation som inte har etablerade samverkansmodell, styrmodell och arbetssätt kan med fördel skissa en övergripande tillvägagångssätt som underlag. Parterna anpassar och preciserar detaljerna vid uppstarten av införandet.*

### Avveckling

Senast två månader innan kontraktets slut ska Fiktivmyndigheten och leverantören tillsammans ta fram en plan för avveckling av tjänsten.

I samband med att kontraktet löper ut ska tjänsten avropas på nytt. I avvecklingsplanen anges tidpunkter för när leverantörens åtgärder behöver vara genomförda.

För att Fiktivmyndigheten ska ges goda förutsättningar att göra ett nytt avrop av den aktuella funktionaliteten krävs bland annat

#### *Om avveckling*

*Vid avrop av tjänst är det inte relevant om bakomliggande system avvecklas eller inte. Från organisationens perspektiv kommer möjligheten att nyttja tjänsten upphöra vid en viss tidpunkt. Oavsett när det inträffar behöver organisationen en plan för tiden därefter.*

följande:

- Ett välbeskrivet API som möjliggör för en ny leverantör att hämta samtlig information ur cykelregistret

Efter genomförd överlämning ska all information om Fiktivmyndighetens cyklar och cykelturer raderas ur leverantörens system. Informationen ska även raderas från backuper och andra möjliga lagringsplatser. Kraven på hur denna process ska gå till beskrivs närmare i Bilaga Kravspecifikation (\*).

### 13 Fakturering

Fakturan ska skickas som Svefaktura 1.0 enligt Allmänna villkor 12.2. Fakturans innehåll specificeras i Bilaga Fakturainnehåll (\*). I övrigt tillämpas avsnitt 12 i ramavtalets Allmänna villkor.

### 14 Krav på redovisning i anbudet

Anbudsgivaren ska utöver administrativa uppgifter redovisa fyra olika delar i sitt anbud.

1. Uppfyllnad av obligatoriska krav enligt bilaga Kravspecifikation(\*)
2. Uppfyllnad av utvärderingskrav enligt bilaga Kravspecifikation(\*)
3. Begärd engångsersättning för införande av tjänsten
4. Begärd månadsersättning under kontraktets giltighetstid

#### *Om anbudsredovisning*

*Tydlighet i organisationens förväntning i avropssvarets form och innehåll medför en effektiv avropsprocess.*

### 15 Underleverantörer

Förteckning över underleverantörer ska bifogas. I de fall underleverantörer hanterar personuppgifter redovisas var information hanteras, land och ort. Underleverantörer ska vara beredda att skriva under personuppgiftsbiträdesavtal eller underbiträdesavtal enligt bifogat Bilaga Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal (\*)

#### *Om underleverantörer*

*Det är viktigt att organisationen är medveten om var och av vem personuppgifter hanteras.*



Inga ytterligare villkor avseende underleverantörer ställs utöver de som definieras i Allmänna villkor 9.

## 16 Priser

Anbudsgivaren ska redovisa följande priser:

- a. Engångsersättning för införande av tjänsten
- b. Abonnemangsersättning per månad
- c. Anbudssumma under kontraktets giltighetstid (48 månader)

Anbudssumman beräknas som  $a + (48 \times b)$

Alla priser ska redovisas i svenska kronor och exklusive moms.

### *Om priser*

Beskriv hur organisationen vill betala för nyttjandet av tjänsten. Priser kan vara fast, löpande fastpris, transaktionsbaserad mm. Modellerna har för- och nackdelar. Fundera ut det som passar organisationen bäst i sammanhanget.

## 17 Tidpunkter och frågor

Sista dag för avropssvar är 20xx-xx-xx.

Avropssvar ska vara giltiga i minst 3 månader från sista svarsdag.

Frågor om avropet ska vara skriftliga och vara Fiktivmyndigheten till handa senast 20xx-xx-xx. Svar kommer att lämnas senast 20xx-xx-xx.

## 18 Optioner

Det finns option att förlänga kontraktet med 12 plus 12 månader.

Fiktivmyndigheten ser också ett framtida behov att ha en app för den här typen av funktioner.

### *Om optioner*

Optioner är ett sätt bädda för kommande behov. Finns det behov som organisationen ser kommer att behövas framöver men som inte är preciserat kan det vara klokt att ha med det som option.

## 19 Kvalificering och utvärdering

Fiktivmyndigheten kommer att anta det avropssvar som är det ekonomiskt mest fördelaktiga med bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

Leverantörer som uppfyller angivna tilldelningskriterier kommer att tilldelas mervärden i form av monetära belopp i SEK. Dessa mervärden kommer att dras av ifrån den totala anbudssumman och bilda ett utvärderingspris. Avropssvaret med det lägsta utvärderingspriset kommer att antas.

### *Om kvalificering och utvärdering*

*Kvalificering innebär i detta sammanhang, hur väl anbudsgivaren uppfyller eventuella obligatoriska krav. I allt annat är leverantörerna på ramavtalen redan kvalificerade för detta avtal.*