

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet

Sara Wedholm




Upphandling




Kommunikation som tjänst

96-77-2012

Sista anbudsdag: 2013-05-31

Symbolförklaring:

-  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
-  Texten ingår i kvalificeringen
-  Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen

-  Texten kommer att ingå i avtalet
-  Texten innehåller sekretessbelagd information
-  Frågan besvaras av köparen

1. Inbjudan att inkomma med anbud

1.1. Inbjudan

1.1.1. Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, i fortsättningen kallad Statens inköpscentral, inbjuder leverantörer, i fortsättningen kallade anbudsgivare, att inkomma med anbud avseende ramavtalsupphandling av Kommunikation som tjänst (KST).

Ramavtalen kommer att kunna användas för avrop av statliga myndigheter under regeringen samt andra statliga upphandlande myndigheter som lämnat fullmakt. Myndigheter under regeringen deltar med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpsamordning. Myndigheter under riksdagen och andra statliga offentligt styrda organ deltar med stöd av att de har lämnat fullmakt till Statens inköpscentral att upphandla ramavtal för deras räkning. De landsting och kommuner som lämnat fullmakt har rätt att avropa från ramavtalet. Dessa framgår i bilaga Avropsberättigade. De kommuner och landsting som ingår har, vid tiden för tilldelningsbeslut, möjlighet att själva fatta ett tilldelningsbeslut baserat på Statens inköpscentrals tilldelningsbeslut. I det fall en kommun eller ett landsting som lämnat fullmakt, inte godtar utvärderingsresultatet måste detta meddelas till Statens inköpscentral. Den aktuella kommunen eller landstinget som lämnat fullmakt kommer då att tas bort från bilaga Avropsberättigade. Detta innebär att bilaga Avropsberättigade kan komma att förändras inför ramavtalstecknandet. Statliga myndigheter, stiftelser, andra organisationer med anknytning till staten samt landsting och kommuner som lämnat fullmakt benämns fortsättningsvis kunder.

Statens inköpscentral tar, enligt regeringens beslut och efter samråd med Ekonomistyrningsverket ut en administrationsavgift av ramavtalsleverantörer avseende all försäljning under respektive ramavtal. Ramavtalsleverantörer erlägger en avgift som i dagsläget är 0,7 % av fakturerat nettobelopp, dvs. fakturavärdet exklusive mervärdesskatt. Redovisning av försäljning ska ske elektroniskt enligt instruktioner från Statens inköpscentral. Avgiftens storlek fastställs av Statens inköpscentral för ett år i taget.

1.1.2. Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs med öppet förfarande enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU), 4 kap. 1 §.

Detta innebär i korthet följande stegvisa förfarande:

1. Annonsering av upphandlingen
2. Anbud inkommer från anbudsgivare
3. Prövning om anbuden uppfyller ställda obligatoriska krav
4. Utvärdering av prövade anbud
5. Beslut om ramavtalsleverantörer
6. Utskick av tilldelningsbeslut
7. Ramavtalstecknande

Statens inköpscentral har annonserat denna upphandling i Europeiska unionens tidning (EUT). Annonismanus är avsänt via Tendsign.

1.1.3. Upphandlingens omfattning

Denna upphandling syftar till att tillgodose kunders behov av paketerade tjänster för data- och telekommunikation. Anbudsgivaren ska samordna och ansvara för alla ingående delar i leveransen inklusive den bakomliggande tekniska plattformen. Kunden får inte äga någon ingående utrustning i leveransen med undantag av telefoner och klienter. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster och funktioner inom samtliga områden.

Områden som omfattas är:

WAN - paketerade funktioner och tjänster för att koppla ihop kundens LAN och andra olika typer av nätverk, så att användare och datorer på en plats kan kommunicera med andra användare och datorer på andra platser.

Internet - paketerade funktioner och tjänster för att koppla ihop kundens LAN med internet, så att användare och datorer kan kommunicera med andra användare och datorer.

LAN - paketerade funktioner och tjänster för 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 leveransen kan, förutom aktiv utrustning, även kablage, kontaktdon, plintar, rack, skenor och korskopplingar etc. ingå.

Digitala möten - paketerade funktioner för röst och videokonferenser där kunden inte äger produkter, programvaror eller plattform utan köper detta som en paketerad tjänst. Digitala möten kan endast avropas samtidigt och i kombination med, ett komplett avrop av annat område inom ramavtalet.

Telefoni - paketerade funktioner för tal mellan två eller flera parter via ett kommunikationsnät och med tilläggfunktioner för bild och dataöverföring t.ex. SMS, mobildata samt MDM (mobile device management). Funktionerna kan användas var för sig eller tillsammans så att kommunikationen blir optimal vid varje tillfälle.

Kontaktcenter - paketerade funktioner där en grupp personer, på ett samlat sätt, hanterar kundärenden via t.ex. internet, e-post, chat, telefon, brev, SMS och fax. Avsikten är att tjänsten ska integreras i kundens verksamhetssystem, förenkla kommunikationen och reducera hanteringsflöden av ärenden till och från kunden. Även call center och telefonisttjänst ryms inom detta område och anbudsgivaren ansvarar för att bemanna funktionen. Kundens verksamhetssystem kan automatiskt förse och ta emot information från kontaktcentret.

Unified Communications ryms även inom denna upphandling. Det är en kombination av ovan områden och omfattar paketerade funktioner för samlad kommunikation som t.ex. direktmeddelanden (instant messaging, chat), videokonferens, unified messaging (inkl. röstmeddelanden och koppling till e-post), dokumentdelning, samt integration av olika funktioner för samarbete (collaboration). Inom denna upphandling ryms inte kontorsstödsfunktioner (e-post, kalender, adressbok, ordbehandling, kalkylark och

presentation) då dessa täcks av andra ramavtal.

Inom samtliga områden finns möjlighet att komplettera med generella tilläggfunktioner för t.ex. ökad kvalitet, säkerhet och tillgänglighet. Vidare ingår funktioner för administration, uppföljning, statistik och paketerade leverantörstjänster såsom kundtjänst, utveckling, användarsupport, utbildning, integration, säkerhet, trygghetslarm, SMS-utskick etc.

Statens inköpscentral uppskattar att omsättningen på ramavtalen kommer i genomsnitt att uppgå till ca 600-700 MSEK per år. Försäljningsvolymen garanteras inte av Statens inköpscentral utan beror på offentlig sektors verkliga behov och övriga omständigheter under ramavtalsperioden.

1.1.4. Avropsordning

Avrop kommer att ske genom förnyad konkurrensutsättning enligt LOU 5 kap. 7 §. Förfarandet innebär att avrop ska föregås av en skriftlig avropsförfrågan som skickas till samtliga ramavtalsleverantörer inom området. Detta görs för att avgöra vilken ramavtalsleverantör som är den, för kunden, bäst lämpade samt för att fastställa t.ex. priser, rabattsatser och leveransvillkor utifrån de krav som anges i avropsförfrågan. Samtliga avropsförfrågningar måste besvaras av samtliga ramavtalsleverantörer. Kund avgör vilka kriterier, utifrån upphandlingsunderlaget, bilaga Allmänna villkor och bilaga Kravkatalog, som är relevanta för det specifika avropstillfället, om dessa behöver preciseras samt vilken vikt de ska tillmätas. Kund avgör vilket avropssvar som är det ekonomiskt mest fördelaktiga genom att ställa och precisera krav som är relevanta för det specifika avropstillfället. Kund kan välja att i sitt avrop omformulera krav i upphandlingen från utvärderingskriterier (bör-krav) till obligatoriska krav (ska-krav) samt anpassa utvärderingsmodellen. Avropet ska vara i enlighet med de unionsrättsliga principerna och LOU i övrigt.

1.1.5. Ramavtalsperiod



Ramavtalet träder ikraft när båda parter har undertecknat ramavtalet. Anbudsgivaren ska signera ramavtalet omgående på anmodan av Statens inköpscentral.

Ramavtalet gäller 24 månader från och med ramavtalstecknande. Ramavtalet upphör att gälla utan uppsägning den sista dagen i den månad som infaller 24 månader från ramavtalets ikraftträdande. Eventuell förlängning av ramavtalet sker på initiativ av Statens inköpscentral. Förlängning av ramavtalets avtalsperiod kan uppgå till högst 36 månader. Ett kontrakt kan tecknas längre än ramavtalsperioden om det kan motiveras av kund utifrån de unionsrättsliga principerna och LOU.

1.1.6. Tidplan

Tilldelningsbeslut beräknas kunna fattas under tredje kvartalet 2013.

1.1.7. Innehållsförteckning

Upphandlingsunderlaget består även av följande bilagor:

- Bilaga Avropsberättigade
- Bilaga Allmänna villkor
- Bilaga Huvudtext
- Bilaga Kravkatalog
- Bilaga Referensuppdrag
- Bilaga Sekretessbegäran
- Bilaga Underleverantörer

2. Administrativa bestämmelser

2.1. Administrativa bestämmelser

2.1.1. Allmänt



Anbudsgivare ska i sitt anbud visa att de krav som ställs uppfylls. Om anbudsgivare avstår från att svara på något av de ställda kraven eller frågorna kommer detta att tolkas som att kraven inte kan uppfyllas eller att kravet inte kan accepteras. Uppfylls inte samtliga obligatoriska krav kommer anbudet att förkastas. Om anbudsgivaren lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i upphandlingsunderlaget kommer anbudet att förkastas. Anbudsgivaren uppmanas därför att undvika lämna information som inte efterfrågas och som kan tolkas som en reservation mot uppställt krav. Det är inte tillåtet att ändra i originaltext i någon del av upphandlingsunderlaget.

Anbudsgivare uppmanas att följa anvisningarna i det elektroniska formuläret som ska användas. Det är av yttersta vikt att anbudet innehåller samtliga efterfrågade uppgifter, särskilt då möjligheten att efter anbudstidens utgång inhämta eller inkomma med förtydliganden eller kompletterande uppgifter är mycket begränsad. Anbudsgivare uppmanas att noggrant gå igenom sitt anbud innan det lämnas in för att kontrollera att den efterfrågade informationen verkligen finns med samt kontrollera att samtliga bilagor bifogats. Observera att ställda krav ska vara uppfyllda senast sista anbudsdagen, såvida ej annat uttryckligen anges.

All dokumentation och alla handlingar ska inkomma skriftligen via Tendsign och vara författade på svenska samt vara okrypterade. Eventuella produktblad, certifikat etc. kan vara på engelska. Bilagor som bifogas ska vara i olåst PDF-format. Bilagor för fiktiva avrop namnges med numret på det fiktiva avropet. Anbudsgivare äger inte rätt till ersättning för deltagande i upphandlingen.

2.1.2. Alternativa anbud



Alternativa anbud accepteras inte. I de fall en anbudsgivare inkommer med flera anbud kommer Statens inköpscentral att anse den senast inkomna som det giltiga anbudet.

2.1.3. Frågor om underlaget



Alla frågor om underlaget ställs till Statens inköpscentral via upphandlingsverktyget Tendsign. Den e-postadress som anbudsgivaren använt för sin inloggning i systemet, är den som gäller för all vidare kommunikation gällande upphandling både från och till Statens inköpscentral.

Upphandlingsunderlaget ska på ett tydligt och transparent sätt beskriva vad som ska upphandlas. Skälen till att upphandlingen görs och orsaken till att den genomförs på ett visst sätt eller att vissa krav ställs ligger däremot, enligt Statens inköpscentral, utanför ramen för upphandlingen. Av den anledningen besvaras endast frågor som är relevanta för själva upphandlingen. Frågor om varför ett visst krav ställts kommer inte att besvaras. För att samtliga anbudsgivare ska behandlas lika, kommer frågor att besvaras och förmedlas till samtliga. Frågor och svar som publiceras kommer att avidentifieras.

Frågor och svar utgör en del av upphandlingsunderlaget. Om underlaget behöver kompletteras med anledning av frågor från anbudsgivare, eller av någon annan anledning, kommer kompletteringen att finnas i Tendsigns frågor- och svarsfunktion samt sändas via e-post till alla som via Tendsign hämtat underlaget.

Lämnade svar avseende upphandlingsunderlaget är endast bindande om svaren lämnats via Tendsign. Anbudsgivaren är själv skyldig att hålla sig uppdaterad och ta del av den

information som publiceras under anbudstiden.

Sista dag för att ställa frågor är 2013-05-20

Frågor ställda senare kommer ej att besvaras.

Sista dag då frågor besvaras är 2013-05-23

2.1.4. Inlämning av anbud



Statens inköpscentral använder sig av det webbaserade upphandlingsverktyget Tendsign för hantering av upphandling och anbud. Tendsign ägs av en oberoende tredje part.

Anbud ska lämnas elektroniskt via systemet Tendsign, vilket innebär att anbud inte kan lämnas i pappersformat, fax eller e-post.

För supportfrågor gällande hanteringen av systemet kan Tendsigns support kontaktas på telefon eller via Tendsigns hemsida. 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.

2.1.5. Sista dag för inkommande med anbud



Anbud ska ha inkommit senast 2013-05-31. För sent inkommet anbud behandlas inte.

Anbuden öppnas så snart som möjligt efter sista anbudsdag och sker i närvaro av minst två personer från Statens inköpscentral.

2.1.6. Förtydliganden och kompletteringar

Anbudsgivare får inte på eget initiativ vidta ändringar i, eller kompletteringar till, anbudet efter sista anbudsdag. Under utvärdering av anbud kan Statens inköpscentral begära att anbud förtydligas eller kompletteras under förutsättning att det kan ske utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning. Anbudsgivaren har ingen motsvarande rätt att få ett förtydligande eller komplettering till stånd.

2.1.7. Antal ramavtal

Statens inköpscentral avser att teckna högst sex ramavtal.

2.1.8. Sekretess

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

För kommersiell sekretess till skydd för en anbudsgivares uppgifter erfordras att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för anbudsgivaren samt att det av särskild anledning kan antas att denne lider skada om uppgifterna röjs. För det fall anbudsgivaren anser att de uppgifter som lämnats i upphandlingsärendet uppfyller vad som erfordras för kommersiell sekretess, kan denne 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 uppgifterna röjs.

I det fall anbudsgivaren väljer att begära kommersiell sekretess avseende delar av sitt anbud anges detta i bilaga Sekretessbegäran. Statens inköpscentral kommer inte på förhand att 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.

2.1.9. Elektronisk underskrift av ramavtal



Statens inköpscentral kommer att signera kommande ramavtal genom elektroniskt undertecknande (e-signering). För att kunna utföra e-signering i Statens inköpscentrals upphandlingsverktyg Tendsign ska anbudsgivarens behöriga företrädare med rätt att ingå avtal ha ett konto i Tendsign, en e-legitimation hos utfärdare av e-legitimationer samt ett konto hos Chambersign för tjänsten CSign och signering. CSign stöder ett flertal e-legitimationer. Läs mer på <https://www.csign.se> för beställning av e-legitimation samt för anslutning till CSign och konto för e-signeringstjänst, välj kontotyp Baskonto.

2.1.10. Kvalificering och utvärdering av anbud



Utvärdering av anbud kommer att genomföras i tre steg. I det första steget kvalificeras anbudsgivare som uppfyller de kvalificeringskrav (ska-krav) som ställs på leverantören. De anbudsgivare som inte uppfyller ställda kvalificeringskrav utesluts.

I det andra steget provas om anbudet uppfyller övriga obligatoriska krav (ska-krav) som ställs. De anbud som inte uppfyller de övriga obligatoriska kraven, kommer att uteslutas.

I steg tre görs en utvärdering av svar på ställda utvärderingskriterier (bör-krav) för de kvarvarande anbuderna. Anbudsgivarens svar kommer att bedömas och tilldelas poäng i enlighet med respektive utvärderingskriterium. Det är viktigt att anbudsgivaren tydligt anger hänvisning till eventuella bifogade bilagor. Bifogas inte efterfrågade bevis kan kravet komma att bedömas som icke uppfyllt och inga poäng erhålles. Varje svar på respektive fråga tolkas för sig. Eventuella bilder eller mer utförlig text kan lämnas i bilagor till anbudet om svaret för den skall inte blir oklart eller svårt att tolka. Utförligare text eller bild i bilaga påbörjas lämpligen med kravets nummer samt fullständig kravformulering. I fritextssvaret anger anbudsgivaren bilagans namn och eventuellt bilagenummer.

2.1.11. Utvärderingsmodell

De ekonomiskt mest fördelaktiga anbuderna kommer att antas med beaktande av nedan angivna kriterier.

Utvärderingskriterier (bör-krav) i kapitel "Kravspecifikation" kommer att utvärderas och det framgår av respektive kriterium hur mycket det är värt i poäng. Vissa utvärderingskriterier är av karaktären uppfylls eller uppfylls ej och ger endast poäng eller inte poäng, andra kriterier kan ge olika poäng beroende på anbudsgivarens svar. Priser ska redovisas enligt angivna instruktioner och kommer att bli takpriser i ramavtalet. En anbudsgivare får inte i ett avrop mot ramavtalet lämna ett pris som överstiger angivet takpris för aktuell tjänst om inte kund ställer upp andra vitesmodeller eller på liknande sätt preciserar krav på ett kostnadsdrivande sätt.

Poängen räknas samman och de högst sex anbudsgivare med högst totalpoäng kommer att erhålla ramavtal. Ett anbud kan erhålla högst 58 poäng, varav de fiktiva avropen står för 15 poäng och pris en poäng. Priserna i kapitel 4.2.4, kraven "Takpris trafik" och "Takpris mobil datakommunikation" utvärderas på så sätt att den eller de anbudsgivare som har lägst pris erhåller poäng och övriga erhåller noll poäng per prisuppgift.

- Vid utvärdering "Takpris trafik" adderas priset för öppningsavgift med minutkostnaden för tre minuters samtalstid inom Sverige och den eller de anbudsgivaren som har lägst totalpris erhåller 0,3 poäng.

- Vid utvärdering "Takpris trafik" adderas priset för öppningsavgift med minutkostnaden för tre minuters samtalstid som kund ringer inom EU/EEA och den eller de anbudsgivaren som har lägst pris erhåller 0,1 poäng.

- Övriga priser (sex stycken) utvärderas för sig och den eller de anbudsgivaren som har lägst pris erhåller 0,1 poäng per prisuppgift.

Totalt kan en poäng erhållas för priserna i kraven.

Om fler anbud erhåller samma slutpoäng så att sex anbud inte kan antas, kommer priset i kapitel 4.1, krav "Takpris för konsulter" att utvärderas för de anbudsgivare som ligger på delad sista plats. Den eller de anbudsgivare som har lägst pris erhåller en poäng. Övriga anbudsgivare erhåller noll poäng.

Om samtliga steg har gått igenom enligt ovan och sex anbud fortfarande inte kan antas kommer Statens inköpscentral att lotta mellan de anbudsgivare som ligger på delad sista plats.

3. Kvalificeringskrav

3.1. Information om företaget

3.1.1. Kontaktuppgifter



Anbudsgivaren ska vara en juridisk person. Anbudsgivaren ska lämna uppgifter om organisation, behörig företrädare och kontaktperson.

Anbudsgivare (företagsnamn enligt registrering) (Fritextsvar)

Organisationsnummer (Fritextsvar)

Namn på behörig företrädare för anbudet (Fritextsvar)

Befattning på behörig företrädare (Fritextsvar)

Kontaktpersons namn (Fritextsvar)

E-postadress till kontaktperson (Fritextsvar)

3.2. Uteslutningsgrunder

3.2.1. Uteslutningsgrunder från deltagande



Enligt 10 kap. 1 § LOU ska en upphandlande myndighet utesluta en leverantör från att delta i en offentlig upphandling om myndigheten får kännedom om att leverantören enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar:

1. sådan brottslighet som innefattar deltagande i en kriminell organisation,
2. bestickning,
3. bedrägeri eller
4. penningtvätt.

Om anbudsgivaren är en juridisk person, utesluts denne om en företrädare för denne, enligt lagakraftvunnen dom, har dömts för brott som omnämns i punkt 1-4 ovan.

Anbudsgivaren kommer, enligt 10 kap. 2 § LOU, vidare att uteslutas från deltagande i upphandlingen om denne:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta, eller
5. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna bestämmelse.

Anbudsgivaren utesluts om en företrädare för denne, enligt lagakraftvunnen dom, har dömts för brott omnämnt i punkten 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkten 4.

Kravet gäller även eventuella underleverantörer.

Föreligger uteslutningsgrunder enligt 10 kap. LOU? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____

Nej

Ja



3.3. Underleverantörer

3.3.1. Allmänt



Anbudsgivare har möjlighet att åberopa andra företags kapacitet. Dessa benämns i upphandlingen som underleverantörer. Om anbudsgivare åberopar annat företags kapacitet ska anbudsgivare vid anbudstillfället kunna visa, genom ett skriftligt signerat åtagande, att denne kommer att förfoga över nödvändiga resurser vid kontrakts fullgörande. Detta skriftliga åtagande ska omfatta hela ramavtalsperioden och bifogas anbudet. Underleverantören är en juridisk person som bistår anbudsgivare med tjänster och funktioner som omfattas av denna upphandling. Ett företag som endast levererar produkter eller tjänster som inte är direkt hänförliga till upphandlingsföremålet är inte en underleverantör inom ramen för denna upphandling. Tillverkare av produkter, speditorsfirmor, ägare av kanalisation, stamnät, korskopplingar, radionät eller dylikt behöver inte anges som underleverantörer.

En anbudsgivare inklusive konsortiemedlem ska ej ingå som underleverantör i annat anbud, då detta kan få konkurrensbegränsande följder. Om en anbudsgivare ingår som underleverantör i ett annat anbud kan anbudsgivarens egna anbud komma att förkastas. En underleverantör får förekomma i flera anbud så länge den totala leveranskapaciteten inte överskrids genom åberopande i flera anbud eller så länge som referensuppdrag inte åberopas hos underleverantören. I det hänseende en underleverantör inte uppfyller ställda ska krav kommer underleverantören att strykas från anbudsgivarens anbud.

Ramavtalsleverantör kan, under ett tilldelat ramavtals löptid, ansöka hos Statens inköpscentral om förändringar avseende underleverantörer. Tilllägg och/eller byte av underleverantörer får ske om det inte väsentligt förändrar ramavtalsleverantörens leveranskapacitet eller om befintlig underleverantörs leveranskapacitet utgår eller kraftigt försämras. Statens inköpscentral kan i beslutet ta hänsyn till behovet samt vilken eventuell marknadspåverkan ett byte eller tillägg kan innebära.

3.3.2. Underleverantörer



Ramavtal tecknas med anbudsgivare, som blir juridiskt ansvarig gentemot Statens inköpscentral och gentemot kunder som kommer att avropa på ett eventuellt framtida ramavtal. Underleverantörer har således ingen möjlighet att mottaga avrop eller att ha en direkt avtalsrelation med kunder. Ramavtalsleverantören är ansvarig för underleverantörer såsom för egen del. Detta gäller även i förhållandet underleverantör till underleverantör.

Anbudsgivare ska redovisa eventuella underleverantörer inom upphandlingen, samt beskriva vilket åtagande som respektive underleverantör har samt vilka eventuella konsulter och tjänster underleverantören ger anbudsgivaren förfogande över. Intyget, bilaga Underleverantör, ska fyllas i, scannas in och bifogas för varje underleverantör. Bilagan ska vara signerad av behöriga företrädare från anbudsgivaren och underleverantören. Anbudsgivaren ska ha en rutin för hantering av underleverantörer.

Kommer underleverantörer att ingå i anbudet och uppfylls i så fall kraven? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

3.4. Konsortier

3.4.1. Villkor för konsortier



För det fall en grupp av leverantörer avser att lämna ett gemensamt anbud, gäller vad som stadgas i 1 kap. 11 § LOU.

Med gemensam anbudsgivning avses här situationen att anbudsgivaren inte är en enskild juridisk person som åberopar underleverantörer, utan att det är flera juridiska personer som

inom ramen för ett s.k. konsortium lämnar ett anbud.

Om gemensamt anbud lämnas 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.
- Anbud som lämnas utifrån denna förutsättning ska innehålla kopior på civilrättsligt bindande avtal mellan konsortiets parter. I avtalet ska framgå att parterna avser att bilda ett gemensamt bolag samt gemensamt delta i och solidariskt ansvara för fullgörande av det ramavtal som sluts till följd av denna upphandling.

Samtliga juridiska personer i konsortiet ska var för sig klara de omständigheter som framgår i 10 kap. 1-2 §§ LOU om uteslutning av leverantörer.

Övriga krav på ekonomisk, teknisk och yrkesmässig kapacitet ska uppfyllas i sin helhet av minst en av de juridiska personerna med undantag för kapitel 3.6.3 krav "Referenser", i vilken vardera referensuppdrag kan uppfyllas av en konsortiemedlem. Det samma avser även kapitel 3.6.2 krav "Tekniker nivå 3" och "Tekniker nivå 4", i vilken konsult kan offereras från de olika konsortiemedlemmarna. Det ska i anbudet redovisas vilket eller vilka av i konsortiet ingående juridiska personer som uppfyller respektive krav. Anbudsgivaren ska bifoga en bilaga där deltagare i konsortiet med företagsnamn och organisationsnummer samt kravuppfyllnad tydligt framgår.

Om bilaga bifogas, ange bilagans namn (om konsortium ej är tillämpligt ange nej i detta svarsfält) (Fritextsvar)

3.5. Krav på juridisk, ekonomisk och finansiell ställning

3.5.1. Skatter och socialförsäkringsavgifter

3.5.1.1. Skatter och socialförsäkringsavgifter



Anbudsgivaren och eventuell underleverantör, ska vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register, för mervärdesskatt samt som arbetsgivare om anställda finns i företaget.

Anbudsgivaren och eventuell underleverantör, ska ha fullgjort sina åtaganden och skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter i Sverige. Statens inköpscentral kommer att kontrollera detta genom att begära ut uppgifter från Skatteverket. Om det enligt Skatteverkets SKV4820 framgår att kraven ej är uppfyllda och anbudsgivaren menar att denna uppgift är felaktig, kan Statens inköpscentral komma att godta ett anbud förutsatt att anbudsgivaren bifogar en kompletterande beskrivning där orsak och godtagbar förklaring framgår och att Statens inköpscentral vid en bedömning av denna förklaring anser att kravet avseende skatter, avgifter och registrering är uppfyllt.

Utländska anbudsgivare ska styrka att företaget inte har restförda skulder avseende skatter och avgifter i det egna landet med bevis motsvarande Skatteverkets yttrande på blankett SKV4820. Om det av utländskt intyg framgår att kraven ej är uppfyllda och anbudsgivaren menar att denna uppgift är felaktig, kan Statens inköpscentral komma att godta ett anbud förutsatt att anbudsgivaren bifogar en kompletterande beskrivning där orsak och godtagbar förklaring framgår och att Statens inköpscentral vid en bedömning av denna förklaring anser att kravet avseende skatter, avgifter och registrering är uppfyllt. Ovan nämnd handling ska insändas i original samt översättas till svenska eller engelska om originalhandlingen avser ett annat språk. Handlingen ska ej vara äldre än två månader från sista anbudsdag.

Kontroll av ovanstående kan komma att ske fortlöpande under ramavtalstiden.

Uppfylls kravet om registrering samt skyldigheter avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter och skatter? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____

Ja

Nej



3.5.2. Ekonomisk och finansiell ställning

3.5.2.1. Krav på ekonomisk och finansiell ställning



Det är viktigt att leverantörer som erhåller ramavtal har ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget under den tid ramavtalet gäller. Anbudsgivare ska därför ha god och stabil ekonomisk ställning och lägst inneha ett kreditomdöme om 60, enligt affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe.

Statens inköpscentral kommer att kontrollera kravet på stabil ekonomisk ställning genom att inhämta uppgifter från Creditsafe. Anbudsgivaren uppmanas även att kontrollera sin riskklassificering hos Creditsafe innan anbud lämnas för att undersöka om uppfyllelse av krav på ekonomisk stabilitet behöver visas på annat sätt.

Uppfylls kravet på ekonomisk stabilitet och lägst innehavande av kreditomdöme 60 enligt Creditsafe? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____

Ja

Nej



3.5.2.2. Alternativa sätt att styrka ekonomisk ställning



Om anbudsgivaren inte uppnår den miniminivå på riskklassificering som krävs, kan kravet avseende den ekonomiska ställningen ändå anses vara uppfyllt om 1 och 2 nedan uppfylls och bifogas anbudet.

1. Anbudsgivaren lämnar sådan förklaring att det kan anses klarlagt att denne innehar ekonomisk stabilitet.
2. Garanti lämnas gällande anbudsgivarens ekonomiska stabilitet av moderbolag eller annan garant. Sådant intyg ska bifogas anbudet och vara undertecknat av moderbolagets eller garantens behöriga företrädare. Efterfrågad riskklassificering samt kraven enligt ovan ska i dessa fall på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av moderbolaget eller garanten. Av intyget ska det klart och tydligt framgå att moderbolaget eller garanten träder i anbudsgivarens ställe så som för eget åtagande i händelse av att anbudsgivaren inte längre kan fullgöra sina förpliktelser mot Statens inköpscentral. Dessa förpliktelser avser såväl finansiellt ansvar som fullgörande av åtagandet i ramavtalet.

Har till intyg om moderbolagsgaranti bifogats? (ange om det ej är tillämpligt i kommentarsfält) (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

3.6. Teknisk förmåga och kapacitet

3.6.1. Kvalitetsledning och informationssäkerhet


3.6.1.1. Kvalitetsledningssystem



Anbudsgivaren och underleverantörer ska ha ett kvalitetsledningssystem för den egna verksamheten som minst omfattar nedanstående tre punkter:

- Rutin för förebyggande åtgärder
- Rutin för hantering av fel och avbrott i leveransen
- Rutin för revision av kvalitetsledningssystemet

Om anbudsgivaren och underleverantörer har ett ledningssystem enligt ISO 9001:2008 uppfylls ovan tre punkter.

Uppfylls kravet? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja


Nej

3.6.1.2. Informationssäkerhet

Anbudsgivaren och underleverantörer ska ha ett ledningssystem för informationssäkerhet som minst omfattar nedanstående tre punkter:

- Rutin för identifiering och hantering av risker och sårbarheter
- Rutin för hur information skyddas från tillträde av obehöriga
- Rutin för hur riktighet och fullständighet i information säkras

Om anbudsgivaren och underleverantörer har ett ledningssystem enligt ISO 27000 uppfylls ovan tre punkter.

Uppfylls kravet? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____


Ja

Nej

3.6.2. Förmåga att leverera

3.6.2.1. Förmåga att leverera till offentliga organisationer i hela Sverige

Anbudsgivaren ska ha resurser, kapacitet och förmåga att leverera tjänster och funktioner till kunder som finns i hela Sverige.

Uppfylls kravet gällande förmåga att leverera produkter och tjänster? (Ja/Nej svar) 


Kravgräns _____

Ja

Nej

3.6.2.2. Svenska

Kunder använder svenska i tal och skrift. Den kommunikation som sker inom ramen för detta ramavtal ska i normalfallet ske på det svenska språket. Anbudsgivarens kontaktpersoner och konsulter ska, om kund så begär, behärska svenska i tal och skrift. Detta innebär att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera inom detta ramavtalsområde med samtliga kontaktytor.

Uppfylls kravet att kontaktpersoner behärskar svenska? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja

Nej

3.6.2.3. Tekniker nivå 3

Anbudsgivaren ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst 20 tekniker som var och en minst ska uppfylla följande krav:

Kunskap – har utbildning samt teknisk kompetens och erfarenhet gällande support, felsökning och implementation av tele- och data-kommunikationstjänster.

Erfarenhet – arbetat minst fyra år som tekniker inom angivet tele- och/eller

data-kommunikationsområde.

Anbudsgivaren ska ange leveranskapacitet per tjänsteområde nedan. Anbudsgivaren ska minst förfoga över fyra tekniker per område. Leveranskapaciteten ska upprätthållas under hela ramavtalsperioden.

För att räkna egen och eventuella underleverantörers tekniker som leveranskapacitet gäller att de huvudsakligen utför efterfrågade tjänster, dvs. merparten av arbetstiden arbetar som tekniker inom området samt är anställda av anbudsgivaren eller underleverantör. Om inte anbudsgivaren, vid anbudstillfället, uppfyller kraven på tillgång till tekniker enligt nedan ska anbudsgivaren visa hur man kommer att förfoga över nödvändiga tekniker vid kontraktets fullgörande genom att bifoga en förklaring och plan som visar att man kommer att uppfylla kravet.

Leveranskapacitet ska anges nedan, fördelat på egen och eventuella underleverantörers kapacitet som anbudsgivaren förfogar över. Svar ska anges i heltal. Vid redovisning av leveranskapacitet ska en tekniker bara redovisas en gång i anbudet.

Ange egen nuvarande kapacitet inom området WAN och internet. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området WAN och internet. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området LAN. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området LAN. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området telefoni. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området telefoni. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området kontaktcenter. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området kontaktcenter. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området digitala möten. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området digitala möten. (Fritextsvar)

Uppfylls kravet? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____

Ja

Nej



3.6.2.4. Tekniker nivå 4



Anbudsgivaren ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst 15 tekniker som var och en minst ska uppfylla följande krav:

Kunskap – har utbildning samt teknisk kompetens och erfarenhet gällande support, felsökning och implementation av tele- och data-kommunikationslösningar.

Erfarenhet – arbetat minst åtta år som tekniker inom angivet tele- och/eller data-kommunikationsområde.

Anbudsgivaren ska ange leveranskapacitet per tjänsteområde nedan. Anbudsgivaren ska minst förfoga över tre tekniker per område. Leveranskapaciteten ska upprätthållas under hela ramavtalsperioden.

För att räkna egen och eventuella underleverantörers tekniker som leveranskapacitet gäller

att de huvudsakligen utför efterfrågade tjänster, dvs. merparten av arbetstiden arbetar som tekniker inom området samt är anställda av anbudsgivaren eller underleverantör. Om inte anbudsgivaren, vid anbudstillfället, uppfyller kraven på tillgång till tekniker enligt nedan ska anbudsgivaren visa hur man kommer att förfoga över nödvändiga tekniker vid kontraktets fullgörande genom att bifoga en förklaring och plan som visar att man kommer att uppfylla kravet.

Leveranskapacitet ska anges nedan, fördelat på egen och eventuella underleverantörers kapacitet som anbudsgivaren förfogar över. Svar ska anges i heltal. Vid redovisning av leveranskapacitet ska en tekniker bara redovisas en gång i anbudet.

Ange egen nuvarande kapacitet inom området WAN och internet. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området WAN och internet. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området LAN. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området LAN. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området telefoni. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området telefoni. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området kontaktcenter. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området kontaktcenter. (Fritextsvar)

Ange egen nuvarande kapacitet inom området digitala möten. (Fritextsvar)

Ange eventuella underleverantörers kapacitet inom området digitala möten. (Fritextsvar)

Uppfylls kravet? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



3.6.3. Referenser

3.6.3.1. Referenser



Statens inköpscentral ställer krav på yrkeskunnande, erfarenhet och tillförlitlighet vid utförandet av leveranser inom upphandlingsområdet. Anbudsgivaren ska därför styrka sin förmåga att genomföra leveranser inom upphandlingens omfattning genom en redovisning av referenser. Anbudsgivaren ska inkomma med totalt fem referenser, levererade till olika kunder (baserat på organisationsnummer) under de tre senaste åren, räknat från sista dagen för inlämnande av anbudet. Leverans kan pågå samt ha skett vid olika tillfällen de senaste tre åren. Varje enskild referens ska ha innefattat leverans av tjänster inom upphandlingsområdet. Tjänsterna definieras under punkt "Upphandlingens omfattning" i kapitel 1 samt i kapitel 4.

Minst två av referenserna ska i samma leverans omfattat paketerade funktioner och tjänster från minst två av följande områden:

- Paketerade funktioner och tjänster inom internet
- Paketerade funktioner och tjänster inom LAN
- Paketerade funktioner och tjänster inom WAN
- Paketerade funktioner och tjänster inom digitala möten

Minst en av referenserna ska i samma leverans omfattat paketerade funktioner och tjänster från minst båda av följande områden:

- Paketerade funktioner och tjänster inom telefoni
- Paketerade funktioner och tjänster inom kontaktcenter

Referenserna ska tillsammans (i samtliga fem referenser) omfattat leverans av paketerade funktioner och tjänster i samtliga av följande områden:

- Paketerade funktioner och tjänster inom internet
- Paketerade funktioner och tjänster inom LAN
- Paketerade funktioner och tjänster inom WAN
- Paketerade funktioner och tjänster inom digitala möten
- Paketerade funktioner och tjänster inom telefoni
- Paketerade funktioner och tjänster inom kontaktcenter

Referensuppdragen ska avse externa uppdrag. Interna uppdrag hos anbudsgivaren eller underleverantör samt uppdrag mellan parterna underleverantör, anbudsgivare och ägare eller andra bolag inom samma koncern ska ej lämnas som referens. Det ska finnas eller ha funnits en avtalsrelation med referenskunden för att denne ska räknas som referens. Om ett referensuppdrag från en underleverantör åberopas ska underleverantören inte ingå i någon annan anbudsgivares anbud. Om anbudet lämnas in av ett konsortium kan referensuppdrag från de olika konsortiummedlemmarna åberopas. För att referensuppdraget ska räknas ska kunden inte äga den bakomliggande plattformen.

Bilaga Referensuppdrag, ska användas vid redovisning av referensuppdrag. Av svarsformuläret framgår vilka uppgifter som ska ifyllas per referensuppdrag. Referensbilagor ska signeras av referenskunden och de bilagor som inte signerats av referenskunden stryks i anbudet. Referensuppdragen ska även undertecknas av behöriga företrädare, scannas in och bifogas anbudet i PDF-format. Det är viktigt att i anbudet lämna in referensuppdrag som är fullständigt ifyllda enligt anvisningarna. För att uppdragen ska uppfylla kraven för godkända referensuppdrag ska det tydligt framgå att referensuppdragen uppfyller obligatoriska krav. Varje bilaga ska vara numrerad i avsett fält från 1-5. I de fall anbudsgivaren inkommer med fler än fem referensuppdrag kommer Statens inköpscentral att bortse från bilagor numrerade sex eller högre. Har ingen numrering gjorts kommer Statens inköpscentral, genom slumpmässigt urval, ta ut de referensuppdrag som kommer att användas för att genomföra kvalificeringen. Referenskundens kontaktperson ska vara anställd hos referenskunden.

Har fem referensuppdrag enligt efterfrågade krav och anvisning bifogats? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

Fem bifogade referensbilagor (Bifogat dokument)

4. Kravspecifikation

4.1. Generella krav och ramavtal

4.1.1. Generella krav

4.1.1.1. Allmänt om kraven

Avsnitten "Generella krav" och "Ramavtal och avrop" gäller gemensamt för samtliga tjänsteområden om inte annat framgår av respektive krav. Observera att det inte är tillåtet för anbudsgivaren att reservera sig för egna angivna omständigheter eller situationer. Garanterad prestanda, 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. Anbudsgivaren ska ta ett helhetsansvar vid införande av funktioner och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest. 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 svara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov som kunden redovisar och att lösningen följer gällande standarder och är anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell fastighet.

Samtliga priser som ska anges kommer att vara takpriser i ett kommande ramavtal. Priser ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.) samt enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit. Angivna takpriser ska vara giltiga under hela ramavtalsperioden. Priser för erbjudna funktioner och tjänster ska vara enhetliga för hela Sverige. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten eller funktionen ska ingå i priset. Om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler, t.ex. en router för att realisera tjänsten eller funktionen ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och pris. Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning.

Accepteras dessa förutsättningar? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.2. Dokumentation

Anbudsgivaren ska kostnadsfritt leverera dokumentation över levererade tjänster och funktioner samt hålla denna kontinuerligt aktuell under kontraktperioden. Dokumentationen ska levereras i det format, elektroniskt eller papper, som kunden begär. Dokumentation över leveransen och användargränssnitt mot brukaren ska vara på svenska om inte annat överenskommit i kontraktet. Dokumentationen ska vara så pass utförlig att en ny leverantör ska kunna överta drift och support på tjänsten och/eller funktionen utan speciell kunskap om kunden eller installationen. Kund ska äga rätt att överlämna dokumentationen till annan part.

Uppfylls kraven gällande dokumentation? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.3. Utbildning

Anbudsgivaren ska erbjuda utbildning avseende de funktioner och tjänster som ingår i leveransen. Utbildning ska hållas på svenska inklusive utbildningsmaterial om inte annat överenskommit i kontraktet.

Uppfylls kraven gällande utbildning? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.4. Principer för kontakt



Rutinerna för kundens kontakter med ramavtalsleverantören ska vara enkla och tydliga. Ramavtalsleverantören ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter med ramavtalsleverantören (s.k. SPOC) samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster och funktioner.

Uppfylls kraven gällande principer för kontakt? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.5. Statistik



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 18 månader tillbaka. Rapporter och statistik ska ingå i priset för tjänsten eller funktionen.

Uppfylls kravet gällande statistik? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.6. SMS och MMS

Anbudsgivaren bör kunna leverera statistik gällande genomsnittlig leveranstid, under en av kund specificerad tidsperiod, för SMS och MMS samt andel SMS och MMS som når abonnenten. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande SMS och MMS? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🗑️

Ja

Nej

4.1.1.7. Skydd av tjänst



Anbudsgivaren ska erbjuda skydd av tjänsterna mot t.ex. otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering, sabotage och sammankoppling med andra kunders nät. Anbudsgivaren ska omedelbart rapportera brister i skyddet och/eller angrepp mot tjänsten till kund.

Uppfylls kraven gällande skydd av tjänst? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.8. Prestanda- och trafikmätningar för telefoni



Anbudsgivaren ska tillhandahålla kontinuerliga 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 och användning på viss organisatorisk nivå ner på enskild anknytning. Prestanda- och trafikmätningar ska ingå i priset för tjänsten eller funktionen. Om kund, utan att fel föreligger i anbudsgivarens utrustning, begär specificerad prestanda- och trafikmätning mer än ett tillfälle per år får kostnad för detta offereras innan arbetet påbörjas.

Uppfylls kraven gällande trafikmätning? (Ja/Nej svar)




Kravgräns

Ja

Nej

4.1.1.9. Prestanda- och trafikmätningar för LAN, WAN och internet


Anbudsgivaren ska tillhandahålla kontinuerliga prestanda- och tillgänglighetsmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna LAN, WAN och internet. Mätningar ska kunna presenteras på olika organisatoriska nivåer med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifik tillgänglighet eller kapacitetsutnyttjande och användning på viss organisatorisk nivå. Minst en gång om året ska anbudsgivaren verifiera och dokumentera att av kund köpt prestanda är tillgänglig för kundens nyttjande. Prestanda- och trafikmätningar ska ingå i priset för tjänsten eller funktionen. Om kund, utan att fel föreligger, begär verifiering av prestanda mer än ett tillfälle per år får kostnad för detta offereras innan arbetet påbörjas.

Uppfylls kraven gällande trafikmätning? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.1.1.10. Mätning och kontroll av upplevd ljudkvalitet


Anbudsgivaren ska erbjuda en metod för mätning och kontroll av upplevd ljudkvalitet enligt ITU-T P.863 och ITU-T P.563 eller liknande, med gradering i MOS-värde (Mean Opinion Score). Pris för detta får offereras i samband med avrop.

Uppfylls kravet gällande mätning och kontroll av upplevd ljudkvalitet? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.1.1.11. Nummerserier för telefoni


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.

Uppfylls kraven gällande flytt av nummerserier? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.1.1.12. IP-adresser

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

Uppfylls kravet gällande IP-adresser? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.1.1.13. Debiteringsintervall

Anbudsgivaren bör använda kort debiteringsintervall vid prissättning av trafik för talkommunikationsabonnemang för de kunder som väljer prissättning baserad på förbrukning.

Anbudsgivaren ska ange debiteringsintervall nedan, ett intervall anges med ja. Om flera anges med ja kommer det som ger minst poäng att räknas. Om inget debiteringsintervall anges utgår noll poäng.

Debiteringsintervall på 1 sekund ger 1 poäng

Debiteringsintervall på mellan 2-14 sekunder ger 0,5 poäng

Debiteringsintervall över 15 sekunder ger 0 poäng

Debiteringsintervallet är 1 sekund. (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🚫

Ja

Nej

Debiteringsintervallet är mellan 2-14 sekunder (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Debiteringsintervallet är över 15 sekunder (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

4.1.1.14. Webbportal

Anbudsgivaren bör erbjuda en kundspecifik webbportal med följande funktionalitet:

- Säker autentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS)
- Se kundanpassad, valbar statistik för exempelvis åtgärdstider, fördröjning, variation i fördröjning (jitter), tappade paket och utnyttjad bandbredd för respektive anslutning samt se prestanda- och trafikmätningar för telefoni samt för LAN, WAN och internet
- Se nyttjande-grad av funktion eller bandbredd i realtid (minimum fem minuters intervall) samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktion eller bandbredd per QoS-klass
- Kund kan ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen
- Servicenivå monitoreras i realtid (minimum fem minuters intervall) dvs. kund kan se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive serviceobjekt
- 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 telefoni, t.ex. uppgifter om användare, abonnemang, telefoner och SIM-kort samt hantera abonnemang (säga upp, lägga till och förändra)
- All dokumentation gällande leveranser finns tillgänglig och uppdaterad på webbportalen

Anbudsgivaren erhåller 0,5 poäng per funktion som uppfylls.

Uppfylls kravet gällande säker autentisering och säker överföring av information? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfylls kravet gällande kundanpassad statistik? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfylls kravet gällande att kund kan se nyttjande-grad av bandbredd i realtid samt trendverktyg? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfylls kravet gällande att kund kan ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfylls kravet gällande att servicenivåer monitoreras i realtid? (Ja/Nej svar)

Ja

	Nej
<i>Uppfylls kravet gällande felanmälan? (Ja/Nej svar)</i>	
	Ja
	Nej
<i>Uppfylls kravet att kund kan lägga beställningar och se leveransinformation och beställningshistorik? (Ja/Nej svar)</i>	
	Ja
	Nej
<i>Uppfylls kravet gällande att kund kan se information om planerat underhåll? (Ja/Nej svar)</i>	
	Ja
	Nej
<i>Uppfylls kravet gällande administration av mobiltelefoni? (Ja/Nej svar)</i>	
	Ja
	Nej
<i>Uppfylls kravet gällande dokumentation? (Ja/Nej svar)</i>	
	Ja
	Nej

4.1.1.15. Pris per år för webbportal

Anbudsgivaren ska ange totalpris per år för att sätta upp och underhålla en kundspecifik webbportal innehållande de funktioner anbudsgivaren angett i krav "Webbportal". Angivet pris kommer att bli ett takpris i ramavtalet.

1 poäng erhålles om priset är 0 kr/år

0,5 poäng erhålles om priset är mellan 1-7000 kr/år

0 poäng om priset är över 7001 kr/år

Om inget pris anges erhålles noll poäng på frågan. Ett pris ska anges med ja och övriga med nej, anges fler priser med ja kommer det högsta priset och därmed lägsta poängen att räknas.

<i>Takpriset är 0 kr per år (Ja/Nej svar)</i>		SEK 1,00 🇸🇪
	Ja	
	Nej	
<i>Takpriset är mellan 1-7000kr per år. (Ja/Nej svar)</i>		
	Nej	
	Ja	
<i>Takpriset är över 7001 kr per år (Ja/Nej svar)</i>		
	Nej	
	Ja	

4.1.1.16. Strålning i trådlösa nät

Anbudsgivaren bör 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. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls. Pris för detta får offereras i samband med avrop.

<i>Uppfylls kravet gällande tjänst för minimering av strålning? (Ja/Nej svar)</i>		SEK 1,00 🇸🇪
	Ja	

Leverans av erbjudna funktioner och tjänster bör ske enligt följande:

- Högst 30 arbetsdagar för ny leverans eller flytt av anslutning (där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation finns, som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning, fram till avlämningspunkten i fastigheten)
- Högst 15 arbetsdagar för utökning och förändring av anslutning som kräver byte av utrustning
- Högst 5 arbetsdagar för uppgradering eller nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning
- Högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar

Anbudsgivaren erhåller en poäng per leveranstid som kan garanteras. Arbetsdag är helgfri måndag till fredag räknat från dagen efter beställningsdatum.

Kan en leveranstid om högst 30 arbetsdagar för ny leverans eller flytt av anslutning garanteras? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 🗳️

Ja

Nej

Kan en leveranstid om högst 15 arbetsdagar för utökning och förändring av anslutning som kräver byte av utrustning garanteras? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 🗳️

Ja

Nej

Kan en leveranstid om högst 5 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning garanteras? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 🗳️

Ja

Nej

Kan en leveranstid om högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar garanteras? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 🗳️

Ja

Nej

4.1.2.6. Successiv driftsättning



Leverans av en helt ny kommunikationslösning 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.

Uppfylls kraven gällande successiv driftsättning? (Ja/Nej svar) 🗳️

Kravgräns

Ja

Nej

4.1.2.7. Befintlig utrustning

Anbudsgivaren bör om kund så begär överta befintlig kundplacerad utrustning och erlagga ersättning för denna, med utgångspunkt från restvärdet. Med befintlig utrustning avses t.ex. abonnentväxlar, stödsystem, LAN- och WAN-utrustning etc. som kan ingå i en KST-lösning. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande befintlig utrustning? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 🗳️

Ja


Nej

4.1.2.8. Fakturor



Fakturor ska utformas enligt bilaga Allmänna villkor. Kund ska utöver detta kunna begära att

faktura skickas för respektive användare med information om specificerad förbrukning, avtalade tjänster, referensnummer och kostnadsställe etc. Kund ska kunna välja vilka typer av specificerad förbrukning som ska anges. Anbudsgivaren ska 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.

Uppfylls kraven gällande fakturor? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns


Ja

Nej

4.1.2.9. Godkännande av planerat underhåll

Anbudsgivaren bör tillåta att tidpunkten för planerat underhåll godkänns av kunden. Godkännande får förvägras endast om synnerliga skäl föreligger. Exempel på synnerliga skäl är samhällskritiska perioder i kundens verksamhet eller då underhållet försvårar begränsande av skador på människor, egendom eller i miljön samt upprätthållande av allmän ordning och säkerhet. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande godkännande av planerat underhåll?
(Ja/Nej svar)

SEK 1,00 


Ja

Nej

4.1.2.10. Prismodell

Anbudsgivaren bör acceptera att kund kan välja vilken prissättningsmodell, fast eller rörlig, som ska tillämpas. Med fastpris avses s.k. flat rate där allt ingår med den eventuella begränsning kund begär. Med rörligt pris avses att kund betalar för den faktiska förbrukningen. Om kravet accepteras ska kunden även kunna kombinera de olika prismodellerna. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kraven gällande prismodell? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 


Ja

Nej

4.1.2.11. Samtrafikpris

Anbudsgivaren bör acceptera att prisutvecklingen för kund under kontraktperioden följer det fastställda samtrafikpriset från PTS. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande samtrafikpris? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 

Ja

Nej

4.2. Krav på funktioner och tjänster

4.2.1. Internet

4.2.1.1. Områdesbeskrivning internet

Med internet avses paketerade funktioner och tjänster för att koppla ihop kundens LAN med internet, så att användare och datorer kan kommunicera med andra användare och datorer på internet.

4.2.1.2. Två olika internetleverantörer

Det ska vara möjligt att ansluta en kund till två olika internetleverantörer och nyttja båda anslutningarna samtidigt.

Uppfylls kravet gällande två olika internetleverantörer? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



4.2.1.3. Spärr av IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och/eller 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.

Uppfylls kraven gällande spärr av IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och/eller TCP-portar? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



4.2.1.4. Ansökan IPv4, IPv6 och AS-nummer



Anbudsgivaren ska kunna hjälpa till med ansökan av IPv4-adresser och IPv6-adresser från RIPE samt med ansökan av AS-nummer.

Uppfylls kravet gällande ansökan IPv4, IPv6 och AS-nummer? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



4.2.1.5. IPv4 och IPv6



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

Uppfylls kraven gällande IPv4 och IPv6? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



4.2.1.6. Brandvägg och viruskontroll



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

Uppfylls kravet gällande brandvägg och viruskontroll? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



4.2.1.7. DNS och DNSSEC



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda namnuppslagning med DNS inklusive DNSSEC enligt RFC 2535.

Uppfylls kravet gällande DNS och DNSSEC? (Ja/Nej svar)


Kravgräns _____ Ja
Nej



4.2.1.8. Ethernet



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

Uppfylls kravet gällande Ethernet? (Ja/Nej svar) 


Kravgräns _____

Ja

Nej

4.2.1.9. Routing

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda både statisk routing och BGP enligt RFC 4271.

Uppfylls kravet gällande routing? (Ja/Nej svar) 


Kravgräns _____

Ja

Nej

4.2.1.10. IPsec

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för etablering av säkerhetslösningar med IPsec enligt RFC 4301 och RFC 4309.

Uppfylls kravet gällande IPsec? (Ja/Nej svar) 


Kravgräns _____

Ja

Nej

4.2.1.11. Skydd av internet-tjänsten

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda skydd av internet-tjänsten t.ex skydd mot överbelastningsattacker (DoS och DDoS-attacker). Anbudsgivaren ska ange vilka möjligheter till skydd av internet-tjänsten som erbjuds.

Uppfylls kravet gällande skydd av internet-tjänsten? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja

Nej

Ange vilka möjligheter till skydd av internet-tjänsten som erbjuds. (Fritextsvar)


4.2.2. WAN

4.2.2.1. Områdesbeskrivning WAN

Med WAN avses paketerade funktioner och tjänster för att koppla ihop kundens LAN och andra olika typer av nätverk, så att användare och datorer på en plats kan kommunicera med andra användare och datorer på andra platser.

4.2.2.2. Grundläggande krav på WAN

En WAN-tjänst ska vara en tjänst för datakommunikation mellan kundens anslutna fastigheter. WAN-tjänsten ska vara logiskt avskild från andra kunder.

Uppfylls grundläggande krav? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja

Nej

4.2.2.3. Routing

Anbudsgivaren ska minst erbjuda följande routingprotokoll:


RIP enligt RFC 2453

OSPF enligt RFC 2328 och RFC 5340

BGP enligt RFC 4271

IS-IS enligt RFC 1142


Statisk routing

Uppfylls kraven på routing? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.2.4. Nätverksövervakning

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla nätverksövervakning med SNMPv3 enligt RFC 3411 – 3418.

Uppfylls kravet gällande nätverksövervakning? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej


4.2.2.5. Rättigheter kundplacerad utrustning

Anbudsgivaren bör erbjuda kund obegränsade läsrättigheter i den kundplacerade utrustningen som ingår i funktionen. Anbudsgivaren erhåller en poäng om obegränsade läsrättigheter erbjuds.

Anbudsgivaren bör erbjuda kund full tillgång till den kundplacerade utrustningen och tillåta att kund självständigt utför konfigurationsförändringar samt aktiverar tilläggfunktioner. Hur servicenivåer och viten påverkas om kundens ändringar medför fel i leveransen regleras i kontraktet. Anbudsgivaren erhåller en poäng om full tillgång erbjuds.

Erbjuds obegränsade läsrättigheter? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 


Ja
Nej

Erbjuds full tillgång? (Ja/Nej svar) SEK 1,00 

Ja
Nej

4.2.2.6. Loggar


Kunden ska själv kunna få ut loggar och statistik ur kundplacerad utrustning.

Uppfylls kravet gällande loggar? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.2.7. Ethernet


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

Uppfylls kravet gällande Ethernet? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.2.8. IP multicast för IPv4

Anbudsgivaren ska ha en funktion för att i WAN-tjänsten kunna hantera IP Multicast enligt RFC 1112, RFC 4604 och RFC 5771.

Uppfylls kravet gällande IP multicast för IPv4? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.2.9. IP multicast för IPv6

Anbudsgivaren bör ha en funktion för att i WAN-tjänsten kunna hantera IP multicast för IPv6.

Uppfylls kravet gällande IP multicast för IPv6? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🗑️

Ja

Nej

4.2.2.10. DHCP IP-relay för IPv4



Det ska finnas en funktion för DHCP IP-relay för IPv4 som stödjer frågor mot kundens DHCP-server inom WAN-tjänsten.

Uppfylls kravet gällande DHCP IP-relay för IPv4? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.2.11. DHCP IP-relay för IPv6

Det bör finnas en funktion för DHCP IP-relay för IPv6 som stödjer frågor mot kundens DHCP-server inom WAN-tjänsten.

Uppfylls kravet gällande DHCP IP-relay för IPv6? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🗑️

Ja

Nej

4.2.2.12. DNS och DNSSEC



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda namnuppslagning med DNS inklusive DNSSEC enligt RFC 2535.

Uppfylls kravet på DNS och DNSSEC? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.2.13. IPv4 och IPv6



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

Uppfylls kraven gällande IPv4 och IPv6? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.2.14. IP-adresshantering (IPAM)



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla IP-adresshantering (IPAM) för både IPv4 och IPv6.

Uppfylls kravet gällande IP-adresshantering (IPAM)? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.2.15. Brandvägg



Anbudsgivaren ska erbjuda brandväggsfunktionalitet för både IPv4 och IPv6.

Uppfylls kravet gällande brandvägg? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.2.16. Logiskt avskilda virtuella nät



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla logiskt avskilda virtuella nät, både med MPLS och

IPsec enligt RFC 4301 och RFC 4309.

Uppfylls kravet på virtuella nät? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.2.17. Quality of Service (QoS)



Anbudsgivaren ska ha en funktion för QoS där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan.

Klass 1 realtidskommunikation för tal och bild

Klass 2 kritisk kommunikation

Klass 3 övrig kommunikation

Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.

Uppfylls kravet gällande QoS? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.2.18. Garanterad prestanda

Anbudsgivaren bör garantera maximala värden avseende fördröjning (fram och tillbaka), variation i fördröjning (jitter) och paketförluster (packet-loss) för samtliga typer av anslutningar, förbindelser och trafiktyper som erbjuds. Anbudsgivaren ska ange vilket av nedan alternativ som kan garanteras, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen). Ett alternativ ska anges med ja och övriga med nej, om fler alternativ anges kommer det alternativ som ger lägst poäng anses vara det som kan garanteras. Noll poäng erhålles om anbudsgivaren inte kan ge någon garanti.

Alternativ ett, ger 1 poäng om det kan garanteras

Fördröjning: maximalt 24 ms fram och tillbaka

Jitter: mindre än 5 ms

Paketförlust: mindre än 0,003%

Alternativ två, ger 0,75 poäng om det kan garanteras

Fördröjning: maximalt 34 ms fram och tillbaka

Jitter: mindre än 10 ms

Paketförlust: mindre än 0,01%

Alternativ tre, ger 0,5 poäng om det kan garanteras

Fördröjning: maximalt 50 ms fram och tillbaka

Jitter: mindre än 15 ms

Paketförlust: mindre än 0,1%

Alternativ ett garanteras. (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

SEK 1,00 🚚

Alternativ två garanteras. (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Alternativ tre garanteras. (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Stämmer påståendet "Inget av ovan alternativ kan garanteras"? (Ja/Nej svar)

Nej

4.2.3. LAN

4.2.3.1. Områdesbeskrivning LAN

Med LAN avses 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.

4.2.3.2. Redundans

Anbudsgivaren ska erbjuda redundanta lösningar för länkar, framföringsvägar, kablage, protokoll, strömförsörjning och dubblerade nätverkskomponenter. Redundansen ska vara enligt IEEE 802.1D och 802.1w.

Uppfylls kraven gällande redundans? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.3.3. Ethernet

Anbudsgivaren ska erbjuda anslutningar för kundens utrustning enligt IEEE 802.3 med gränssnitt av typen trådbundet Ethernet med stöd för både fiber och koppar.
Anbudsgivaren ska erbjuda anslutningar för kundens utrustning minst enligt IEEE 802.11 a/b/g/n med gränssnitt av typen trådlöst Ethernet.
Anbudsgivaren ska erbjuda elförsörjning över Ethernet enligt IEEE 802.3af och IEEE 802.3at.
Anbudsgivaren ska erbjuda anslutningar med automatisk avkänning av hastighet enligt IEEE 802.3u, duplex och kabeltyp (rak eller korsad) för Ethernet.

Uppfylls kraven gällande Ethernet? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.3.4. Virtuella nät

Anbudsgivaren ska erbjuda en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät enligt IEEE 802.1q, samt ha stöd för hantering av flera routinginstanser.

Uppfylls kravet gällande virtuella nät? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.3.5. Länkaggregering och åtkomstkontroll

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

*Uppfylls kravet gällande länkaggregering och åtkomstkontroll?
(Ja/Nej svar)*

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.3.6. Standarder

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla följande standarder:

IPv4

IPv6

DNS

kund självständigt utför konfigurationsförändringar samt aktiverar tilläggfunktioner. Hur servicenivåer och viten påverkas om kundens ändringar medför fel i leveransen regleras i kontraktet. Anbudsgivaren erhåller en poäng om full tillgång erbjuds.

Erbjuds full tillgång? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🚩

Ja

Nej

4.2.3.13. IPsec



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla stöd för etablering av säkerhetslösningar enligt IPsec, RFC 4301 och RFC 4309.

Uppfylls kravet gällande IPsec? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.3.14. MACsec

Anbudsgivaren bör kunna tillhandahålla MACsec enligt IEEE 802.1AE. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande MACsec? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🚩

Ja

Nej

4.2.4. Telefoni

4.2.4.1. Områdesbeskrivning Telefoni

Med tjänsten telefoni menas paketerade funktioner för tal mellan två eller flera parter via ett kommunikationsnät och med tilläggfunktioner för bild och dataöverföring. Funktioner kan användas var för sig eller tillsammans så att kommunikationen blir optimal vid varje tillfälle.

4.2.4.2. Operatörsanslutning



Operatörstjänster så som tal och mobil datakommunikation ska ingå och kunden ska ha rätt att ansluta valfri operatör för inkommande och utgående trafik (förval) samt kunna styra hela eller delar av trafiken till valfri operatör. Mobiltelefoner ska inte vara låsta till en viss operatör.

Uppfylls kraven gällande operatörsanslutning? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.4.3. Begränsningar för mobila abonnemang



Det ska inte finnas några begränsningar i att använda mobila abonnemang inom och utom Sverige om ej annat framgår av kontraktet.

Uppfylls kravet gällande begränsningar för mobila abonnemang? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej

4.2.4.4. Telefoner och tillbehör



Ett brett utbud av telefoner och anpassade tillbehör ska kunna erbjudas som klarar att hantera samtliga beställda tjänster och fungera stabilt. Telefoner för personer med t.ex.

nedsatt syn eller hörsel ska kunna tillhandahållas. Det ska vara möjligt för kunden att avgöra om telefoner ska ingå i tjänsten eller inte. Kunden ska kunna specificera krav på telefonerna.

Uppfylls kraven gällande telefoner och tillbehör? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.4.5. Mobilnät

Mobila abonnemang ska minst kunna tillhandahållas i något av 2G, 3G eller 4G näten. Anbudsgivaren ska ange vilket eller vilka nät som abonnemang kan tillhandahållas i. Om anbudsgivaren inte har eget mobilnät eller är delägare i ett ska ett samarbetsavtal eller ett av operatör och anbudsgivaren signerat intyg bifogas som visar att anbudsgivaren har rätt att nyttja någon operatörs mobilnät. Av intyget ska det även framgå i vilket eller vilka nät abonnemang kan tillhandahållas i.

Uppfylls kravet gällande nät? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

Har ni tillgång till eget eller delägt mobilnät? (Ja/Nej svar)

Ja
Nej

Om inte, är intyg bifogat? (Ja/Nej svar)

Ja
Nej

*I vilka nät kan abonnemang tillhandahållas (2G, 3G, 4G)?
(Fritextsvar)*

4.2.4.6. Abonnemang

Anbudsgivaren ska erbjuda abonnemang för fast och mobil användning med följande för kund valbara basfunktioner:

- Direkt och indirekt vidarekoppling samt medflyttning, både internt och externt. Användaren kan styra inkommande samtal till ett passningställe direkt, vid upptaget eller obesvarat.
- Avisering, parkering och pendling. Användaren kan tillfälligt parkera ett pågående samtal och sedan kunna återgå till det (pendling) samt erhålla avisering om samtal väntar eller meddelande väntar.
- Gemensamt kortnummer. Kunden definierar kortnummer för telefonnummer i en katalog för hela organisationen, en avdelning eller en användare.
- Konferenssamtal med minst tre parter.
- Repetering av senast slagna nummer.
- Tonvalssignalering under samtal.
- Transport av samtal, samtal kan kopplas om till annan telefon internt eller externt.
- Nummerpresentation ska vara valbart.
- SMS, MMS och rörlig bildöverföring (videosamtal) i mobiltelefoner.
- Mobil datakommunikation med IPv4 och anslutning till internet i mobiltelefoner.

Uppfylls kravet gällande abonnemang? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.4.7. Tilläggsfunktioner till abonnemang del ett

Anbudsgivaren bör minst kunna erbjuda samtliga nedanstående funktioner. Anbudsgivaren erhåller en poäng om samtliga krav uppfylls.

- Automatisk valbar återuppringning internt inom växeln vid obesvarat samtal och

upptaget.

- Samtalet ska kunna kopplas till två anknytningar samtidigt.
- Ett pågående samtal kan kopplas om, flyttas över, till annat abonnemang.
- Byte av kommunikationskanal under pågående samtal, t.ex. från tal till text, från tal till video, från video till tal.
- Flexibel anknytning. Användare kan styra anropsnummer till valfritt fast eller mobilt abonnemang.
- Köfunktionalitet med välkomstbesked och köbesked (minimum fem samtal på kö).
- Ringlista där samtalet kopplas enligt en lista per abonnemang vid obesvarat.
- Spärr av extern vidarekoppling och transport.
- Spärr mot nyttjande av vissa trafikslag och nummer (utlandssamtal etc.).
- Röstmeddelanden kan skickas som läs- eller avlyssningsbara text- eller ljudfiler i e-post.
- Klienttelefon till dator.

Kan samtliga tilläggsfunktioner i kravet tillhandahållas? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 📞

Ja

Nej

4.2.4.8. Tilläggsfunktioner till abonnemang del två

Anbudsgivaren bör minst kunna erbjuda samtliga nedanstående funktioner. Anbudsgivaren erhåller en poäng om samtliga krav uppfylls.

- Användare kan få ett inkommande samtal spårat och registrerat i nätet, oavsett om den anropande abonnenten har spärrat det eller inte
- Användare kan erhålla kostnadsinformation om samtalet.
- Användare kan från sin privata hemtelefon ringa samtal via en företagsväxel, s.k. fjärraccess. Samtalskostnader debiteras på anknytning i företagsväxeln.
- SMS internt inom kund (personsökning etc).
- Multipelrepresenterade nummer, s.k. linjetagarfunktion. Ett abonnemang kan övervaka samt svara på anrop till ett multipelrepresenterat nummer som visas i flera telefoner. Samtal till det multipelrepresenterade numret aviseras såväl optiskt som akustiskt
- Användaren kan anropa ett abonnemang trots att detta är vidarekopplat samt telefonist kan bryta in i pågående samtal
- Mobil datakommunikation med IPv6 och anslutning till internet
- Mobil datakommunikation med IPv4 och IPv6 för anslutning till kundens nätverk men utan anslutning till internet
- Satellitkommunikation
- Analoga anknytningar som en del i tjänsten
- Faxlåda
- Positionering av kundens terminaler minst via GPS och triangulering via GSM nät
- SMS-utskick inkl. grupp-SMS (så som notifieringar från systemfunktioner etc.)

Kan samtliga tilläggsfunktioner i kravet tillhandahållas? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 📞

Ja

Nej

4.2.4.9. Mobile Device Management (MDM)

Anbudsgivaren ska erbjuda tjänsten MDM där minst följande funktioner ska ingå:

- Fjärrdrift, konfiguration och administration av mobiltelefoner
- Användarstöd
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Programvarudistribution
- Radera data och spärra förlorade mobiltelefoner och tablets
- Säkerhetskopiering av data

- Rutiner för att återskapa inställningar och data

Uppfylls kravet gällande MDM? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.4.10. Anslutning till befintligt inomhusnät

Anbudsgivaren bör erbjuda anslutning till kunds inomhusnät för mobil kommunikation, oavsett typ av inomhusnät samt tillåta annan leverantör i befintligt inomhusnät oavsett ägare till nätet.

Anbudsgivaren bör tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om kontraktet ej sägs upp i förtid.

Anbudsgivaren erhåller en poäng per krav som uppfylls.

Uppfylls kravet gällande anslutning till befintligt inomhusnät samt att tillåta annan leverantör i befintligt inomhusnät? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja

Nej

Uppfylls kravet gällande att tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om kontraktet ej sägs upp i förtid? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja

Nej

4.2.4.11. Servicenivåer för mobilnät

Anbudsgivaren bör erbjuda olika servicenivåer för kunds inomhusnät och erbjuda publika mobilnät. Anbudsgivaren erhåller en poäng per krav som uppfylls.

- Ett antal (maximalt tio per län) för kund valfria mätpunkter, avseende både signalstyrka och kapacitet, i erbjuda publika mobilnät.
- Samtliga servicenivåer och vitesklausuler enligt bilaga Allmänna villkor kan tillhandahållas för mobila tjänster i kunds lokaler, med eller utan inomhusnät.
- Servicenivå 4 och 5 enligt bilaga Allmänna villkor, inom ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad (inomhus och publikt mobilnät), kan väljas.
- Servicenivå 6 enligt bilaga Allmänna villkor, inom ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad (inomhus och publikt mobilnät), kan väljas.
- Rutiner för uppföljning med statistik etc. enligt bilaga Allmänna villkor kan tillhandahållas.
- Viten vid ej uppnådd servicenivå enligt bilaga Allmänna villkor utgår.
- Priset för de servicenivåer som kan erbjudas ovan ingår i priset för tjänsten, dvs. ingen extra kostnad utgår för de nivåer som kan tillhandahållas.

Kan kravet gällande valfria mätpunkter, maximalt tio per län, i anbudsgivarens publika mobilnät accepteras? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja

Nej

Kan servicenivåer enligt bilaga Allmänna villkor tillhandahållas för mobila tjänster i kunds lokaler? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja

Nej

Kan servicenivå 4 och 5 väljas enligt bilaga Allmänna villkor, inom ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja

Nej

Kan servicenivå 6 väljas enligt bilaga Allmänna villkor, inom ett avgränsat geografiskt område där kunden är lokaliserad? (Ja/Nej svar)	SEK 1,00 🇸🇪
Ja	
Nej	
Kan rutiner för uppföljning med statistik etc. enligt bilaga Allmänna villkor tillhandahållas? (Ja/Nej svar)	SEK 1,00 🇸🇪
Ja	
Nej	
Accepteras att viten utgår vid ej uppnådd servicenivå enligt bilaga Allmänna villkor? (Ja/Nej svar)	SEK 1,00 🇸🇪
Ja	
Nej	
Ingår de servicenivåer som kan erbjudas i priset för tjänsten? (Ja/Nej svar)	SEK 1,00 🇸🇪
Ja	
Nej	

4.2.4.12. Takpris trafik

Anbudsgivaren ska ange samtliga efterfrågade takprisuppgifter enligt nedan. Ett takpris per efterfrågad uppgift ska anges. Engångskostnad för tecknande av abonnemang eller en specifik månadskostnad får inte tas ut om kund väljer rörlig prissättning för trafik. Vid utvärdering adderas priset för öppningsavgift med minutkostnaden för tre minuters samtalstid och den eller de anbudsgivare som har lägst pris erhåller poäng. Detta görs separat för prisuppgifterna för samtal inom Sverige samt inom EU/EEA när kund ringer. Lagar och förordningar ska följas.

Ange öppningsavgift för trafik inom det mobila och fasta telenätet inom Sverige (oavsett operatör och inkl mobilsvår).
(Fritextsvar)

Ange minutkostnad för trafik till det mobila och fasta telenätet inom Sverige (oavsett operatör och inkl mobilsvår).
(Fritextsvar)

Ange pris per SMS och MMS inom Sverige (oavsett operatör).
(Fritextsvar)

Ange öppningsavgift för mobila telefonsamtal inom EU och EEA
(Fritextsvar)

Ange minutkostnad för att ringa samtal med mobiltelefon inom EU och EEA. (Fritextsvar)

Ange minutkostnad för att motta samtal inom EU och EEA.
(inga andra rörliga kostnader får tillkomma) (Fritextsvar)

Ange pris för att skicka SMS inom EU och EEA. (Fritextsvar)

Ange pris i kr/MB för datatrafik inom EU och EEA (Fritextsvar)

4.2.4.13. Takpris mobil datakommunikation

Anbudsgivaren ska ange samtliga efterfrågade takprisuppgifter enligt nedan. En eventuell engångskostnad ska ingå i månadskostnaden och får alltså inte tas ut separat. Ett pris per efterfrågad uppgift ska anges. Denna fråga granskas mot anbudsgivarens svar på i vilka nät abonnemang kan tillhandahållas. Kan inte relevant nät tillhandahållas kan inga poäng erhållas. Det ska inte finnas någon gräns för datamängd.

Ange kostnad per månad för abonnemang för datatrafik med hastighet upp till 7 Mbit/s. (Fritextsvar)

Ange kostnad per månad för abonnemang för datatrafik med hastighet upp till 40 Mbit/s. (Fritextsvar)

4.2.5. Kontaktcenter

4.2.5.1. Områdesbeskrivning kontaktcenter

Med tjänsten kontaktcenter menas paketerade funktioner där en grupp personer, på ett samlat sätt, hanterar kundärenden via internet, e-post, chat, telefon, brev, SMS, fax etc. Avsikten är att tjänsten ska integreras i kundens verksamhetssystem, förenkla kommunikationen och reducera hanteringsflöden av ärenden till och från kunden. Telefonistfunktion ryms även inom detta område och anbudsgivaren ansvarar för att bemanna funktionen. Kundens verksamhetssystem kan automatiskt förse och ta emot information från kontaktcentret.

4.2.5.2. Automatisk samtalshantering



Med automatisk samtalshantering avses talsvar, köhantering och menyval etc. Följande ska minst kunna ingå i funktionen:

- Talbesked och köbesked (upprepat och anpassat) till inringande.
- Hierarktiskt uppbyggt menysystem.
- Möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval.
- 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 kan ske baserat på klockslag, datum, antal samtal i kö, samtalets kötid för de samtal som väntat längst.
- 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.
- Längre meddelande (över en minut) kan nås genom val av den inringande.
- Lavinmeddelande.

Uppfylls kravet gällande automatisk samtalshantering? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.5.3. Tilläggfunktioner för automatisk samtalshantering

Minst följande tilläggfunktioner bör kunna ingå i den automatiska samtalshanteringen. Anbudsgivaren erhåller en poäng om samtliga tilläggfunktioner kan tillhandahållas.

- Möjlighet till identifiering via knappval (mata in t.ex. personnummer).
- Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd.
- Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten.
- Mobilsamtal kan styras grundat på var mobiltelefonen befinner sig.
- Möjlighet till ringsignal mellan köbesked och upprepat köbesked under kötiden i form av förväntad återstående kötid eller köplats.
- 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.

Kan samtliga tilläggfunktioner tillhandahållas? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja


Nej

4.2.5.4. Telefonistfunktion



Följande ska minst ingå i en telefonistfunktion:

- Automatisk presentation på skärmen av uppgifter som t.ex. namn, anknyningsnummer, hänvisningsbesked.
- Från telefonistarbetsplatsen förmedla mottagna meddelande via e-post och SMS.
- Förmedling av samtal och uppkoppling av konferenssamtal.
- Förmedling med avisering.
- Kunna registrera meddelanden till abonnenten direkt i hänvisningsbilden.
- Kunna söka i hela databasen på minst följande sökbegrepp i valfria kombinationer: Helt eller del av förnamn, efternamn, anknytning, e-postadress, mobiltelefonnummer, organisation, geografisk placering och arbetsuppgift.
- Fonetisk sökning.
- Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare utan att anknytningen stängs om flera användare delar på en anknytning.
- Lägga in regelbunden frånvaro med löpande hänvisning för en användare eller en grupp av användare.
- Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt.
- Medhörning för extra telefonist
- Nattkoppling av telefonist med tillhörande talbesked samt eventuell vidarekoppling till journalnummer.
- Parkering av samtal och påkoppling och inbrytning.
- Samtalskö mot telefonist och talsvar vid kö mot telefonist.
- Väntkoppling av samtal vid upptaget.
- Återanrop till samma telefonist vid ej svar hos användaren, med information om användaren.
- Övervakning vid upptagen användare.
- Aktivering av samtalsinspelning

Uppfylls kravet gällande telefonistfunktionen? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja

Nej


4.2.5.5. Hänvisning och röstbrevlåda

Hänvisning ska minst innehålla nedanstående funktioner:

- Kunden har, med viss behörighet, rätt att administrera och förändra data i hänvisningsdatabasen.
- Användaren kan från egen telefon hänvisa sin anknytning från och till ett klockslag eller datum.
- Koppling till kalendersystem där kalenderuppgifterna styr den upplästa hänvisningsinformationen.
- Webbgränssnitt för att aktivera hänvisning, söka i hänvisningsdatabasen samt lägga in multipla hänvisningar.

Röstbrevlåda ska minst innehålla nedanstående funktioner:

- Läsa upp personlig hälsningsfras med hänvisningsinformation och möjlighet att lämna meddelande.
- Möjlighet till avlyssning av meddelanden via dator och telefon.
- Möjlighet till koppling av inkommande samtal till t.ex. telefonist. Telefonist ska kunna koppla direkt till röstbrevlådan.
- Avisering av mottaget meddelande, via t.ex. SMS och e-post
- Möjlighet till aktivering vid hänvisning och vid inte svar.

Uppfylls kravet gällande hänvisning och röstbrevlåda? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja

Nej

4.2.5.6. Automatisk telefonist



Automatisk telefonist ska minst innehålla nedanstående funktioner:

- Ge valbart välkomstbesked.
- Röststyrning.
- Koppla samtalet till den anknytning som den inringande söker.
- Läsa upp aktiva hänvisningar samt efterfrågat nummer eller namn.
- Aktivera hänvisning för egen anknytning.
- Undanta vissa namn, anknytningsnummer och mobiltelefonnummer i databasen från uppläsning.
- Uppdateras med information från andra databaser.
- Röstigenkänning på svenska.
- Lägga till och ta bort kalenderuppgifter samt kunna få dessa upplästa.

Uppfylls kravet gällande automatisk telefonist? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.5.7. Inkommande ärenden via andra kanaler än tal

Minst följande kanaler bör kunna styras mot personlig samtalshantering och där hanteras på liknande sätt som inkommande talsamtal. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

- Ringa och återuppringning från länk på kundens webbplats.
- Inkommande e-post, chat, fax, SMS och MMS.

Kan samtliga kanaler styras mot personlig samtalshantering?
(Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🏠

Ja

Nej

4.2.5.8. Arbetsplats för personlig samtalshantering



Följande funktioner ska minst kunna ingå i arbetsplats för personlig samtalshantering:

- Samtalsmottagning, antingen med en telefon eller via dator.
- Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av administratören.
- I display på telefon eller dator syns kötid för det samtal som väntat längst.
- Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför kunden.
- Inkommande samtal indikeras på telefon eller på datorskärmen.
- Belastningen på de köer som hanteras av handläggare presenteras på datorskärmen eller i telefonen.
- 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.
- Bemanningsplanering så som schemaläggning, planering på kompetensnivå, strategisk planering med prognos etc.

Uppfylls kravet gällande arbetsplats för personlig samtalshantering? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.5.9. Självservicefunktioner



Med självservicefunktioner avses t.ex. att deklarerar med hjälp av mobiltelefonen, ställa på och av bilen med hjälp av knappval, utskick av SMS med påminnelse om bokad tid etc. Funktioner för kontakter som enbart sker via kundens webbplats efterfrågas inte i denna upphandling. Följande kanaler ska minst vara möjliga att kommunicera via.

- Röststyrning
- Tonvalssignalering (DTMF)
- SMS, MMS, fax och e-post
- Webbläsare (i mobiltelefon)
- Uppläst tal (text ut till talfunktion)

Uppfylls kravet gällande självservicefunktioner? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.5.10. Systemadministration



Följande funktioner ska minst kunna ingå i systemadministrationen:

- Administration av talsvar.
- Administration av samtalsstyrning.
- Administration av handläggare.
- Inspelning av samtal i utbildningssyfte.
- Inspelning av samtal i dokumentationssyfte.

Kunden ska kunna administrera, se och förändra följande data i databaserna:

- Byte av anknyningsnummer.
- Förändring och administration av hänvisning och röstbrevlåda.
- Loggning av utförda förändringar med datum och vem som utfört förändringar.

Uppfylls kravet gällande systemadministrationen? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.5.11. Statistik



Anbudsgivaren ska minst kunna erbjuda statistik enligt följande:

- Statistik kan erhållas för valfritt intervall och period.
- Antal inkommande samtal och framkopplade samtal.
- Antal övergivna eller tappade samtal.
- Träffsäkerhet för automatisk telefonist.
- Antal samtal per kompetensprofil, per handläggare och per grupp av handläggare.
- Medelsvarstid och medelhandläggningstid.
- Längsta kötid.
- Möjlighet att välja delområden.
- Rapporter kan erhållas som standardrapporter eller anpassade rapporter samt med möjlighet att schemalägga rapporter.

Uppfylls kravet gällande statistik? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.2.6. Digitala möten

4.2.6.1. Områdesbeskrivning Digitala möten

Med Digitala möten avses videokonferenssystem och utrustning där kunden inte äger produkter, programvaror eller plattform utan köper detta som en paketerad tjänst av ramavtalsleverantören.

4.2.6.2. Produkter och programvara



Anbudsgivaren ska tillhandahålla alla produkter och programvaror som krävs för en komplett leverans, minst innehållande videobrygga, videogateway, kodekar, kameror, monitorer,

stativ, mikrofoner, högtalare, projektorer, dukar, programvaror och bokningssystem.
Samtliga ingående produkter ska vara nya om inte kund specifikt efterfrågar annat i avropet.

Uppfylls kraven gällande produkter och programvara? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.6.3. Standarder

Anbudsgivaren ska minst uppfylla följande standarder:

IPv4
H.323
H.264
SIP

Uppfylls kravet gällande standarder? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.6.4. IPv6

Anbudsgivaren bör kunna tillhandahålla digitala möten med IPv6.

Uppfylls kravet gällande IPv6? (Ja/Nej svar)

Ja
Nej

SEK 1,00 🚫

4.2.6.5. Videokonferens i konferensrum

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla videokonferens för konferensrum i lägst 720p och 25 bilder/sekund till samtliga deltagande parter.

Uppfylls kravet gällande upplösning? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.6.6. Videokonferens med fasta klienter

Videokonferens med fasta klienter (persondatorer) ska kunna vara både webbaserad och med fasta klientprogramvaror samt i lägst VGA och 25 bilder/sekund.

Uppfylls kravet gällande fasta klienter? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

4.2.6.7. Videokonferens med mobila klienter

Videokonferens med mobila klienter (mobiltelefoner och tablets) bör vara möjliga med enheter baserade på Android 2.2 eller senare samt iOS 4.0 eller senare.

Uppfylls kravet gällande mobila klienter? (Ja/Nej svar)

Ja
Nej


SEK 1,00 🚫

4.2.6.8. Konferensbrygga

Anbudsgivaren ska erbjuda tjänsten konferensbrygga där följande funktioner ska ingå:

- Konferenser med minst 60 deltagare.
- Inloggning med unik PIN-kod för varje konferens och konferensledare.
- Påminnelse via SMS eller e-post med inloggningsuppgifter inför den aktuella konferensen.

- Möjlighet till flera virtuella konferensrum med ett och samma telefonnummer och val av virtuellt konferens rum sker via PIN-kod.
- Möjlighet att boka möten med automatisk uppringning till samtliga deltagare.
- Uppföljning och statistik.

Uppfylls kravet gällande konferensbrygga? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____

Ja

Nej


4.2.6.9. Tilläggfunktioner konferensbrygga

Anbudsgivaren bör minst kunna tillhandahålla följande tilläggfunktioner till konferensbrygga.

Anbudsgivaren erhåller en poäng om samtliga tilläggfunktioner kan tillhandahållas:

- Slå av och på mikrofonen för enstaka eller samtliga deltagare.
- Se alla anslutna deltagare via webben (telefonnummer och namn visas).
- Få uppgift om det totala antalet deltagare via telefon och webben.
- Kan lägga till och avsluta samtal för enstaka deltagare eller hela konferensen.
- Mötesdeltagarna kan ställa sig i talarkö och få ordet av mötesledaren.
- Inspelning av konferens för distribution via e-post eller läggas ut på webb.

Kan samtliga tilläggfunktioner tillhandahållas? (Ja/Nej svar)


SEK 1,00 

Ja

Nej

4.2.6.10. Deltagare

Det ska vara möjligt för kund att blanda deltagare i samma konferens oavsett om de ansluter med datorbaserade klienter med video, konferensrum med video eller telefoni.

Uppfylls kravet gällande deltagare? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____


Ja

Nej

4.2.6.11. Autentiseringssystem och kryptering

Anbudsgivaren ska tillhandahålla ett autentiseringssystem för att skydda en konferens.

Konferenser ska kunna vara krypterade.

Uppfylls kraven gällande autentiseringssystem och kryptering? 

(Ja/Nej svar)


Kravgräns _____

Ja

Nej

4.2.6.12. Visa dokument

Det ska vara möjligt att visa dokument eller presentationer för deltagarna i en videokonferens.

Uppfylls kravet gällande dokument? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns _____


Ja

Nej

4.2.6.13. Design av rum

Anbudsgivaren bör kunna tillhandahålla design av rum för digitala möten inklusive textilier och möbler. Om anbudsgivaren besvarar denna fråga med ja ska konsulter med relevant utbildning gällande videokonferens, ljud, ljus och bild samt med minst fyra års erfarenhet av design av rum för digitala möten kunna tillhandahållas. Anbudsgivaren erhåller en poäng om kravet uppfylls.

Uppfylls kravet gällande design av rum? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 

4.2.7. Fiktiva avrop

4.2.7.1. Allmänt om fiktiva avrop

Till upphandlingsunderlaget hör tre stycken fiktiva avrop. Syftet med dessa är dels att utvärdera anbuden och dels ge exempel på underlag och information till kunder inför kommande avrop. Alla fiktiva avrop är utvärderingskrav och det är i upphandlingen valfritt för anbudsgivaren att besvara ett eller flera av de fiktiva avropen. Anbudsgivaren får poäng för respektive del (projektplanering och teknik) som uppfyller de ställda kraven inom det fiktiva avropet. Anbudsgivaren erhåller full poäng om samtliga krav i respektive del uppfylls, saknas något allt. om den bifogade informationen inte uppfyller kraven erhålls noll poäng för den aktuella delen. De fiktiva avropen är påhittade och anbudsgivaren kan inte läsa in något utifrån denna information som skulle kunna ha med en befintlig kund att göra.

En viss konsult ska endast förekomma en gång hos en anbudsgivare i dessa fiktiva avrop. Åberopad konsult ska vara anställd av anbudsgivaren eller en i anbudet angiven underleverantör. I det fall samma konsult är åberopad i flera anbud eller flera fiktiva avrop kommer aktuell konsult strykas i samtliga anbud. Det är anbudsgivarens ansvar att kontrollera detta hos eventuella underleverantörer. Om anbudsgivaren undrar över något i ett fiktivt avrop ska anbudsgivaren aldrig göra en egen tolkning utan istället ställa en fråga via Tendsign enligt anvisningar i kapitel 2, punkt "Frågor om underlaget". Anbudsgivaren kan aldrig tillföra egna begränsningar eller förutsättningar till de fiktiva avropen.

Projektplanering

Anbudsgivaren ska bifoga en projektplan till varje fiktivt avrop som besvaras i vilken en tidsplan framgår samt i övrigt redovisa de delar som efterfrågas i respektive fiktivt avrop under delen Projektplanering. Anbudsgivaren erhåller poäng för delen Projektplanering enligt respektive fiktivt avrop.

Teknik

Anbudsgivaren ska bifoga en bild över den tekniska lösning som anbudsgivaren presenterar i sitt svar samt redovisa den med kravställt innehåll enligt delen Teknik i respektive fiktivt avrop som besvaras. Med produktblad avses någon form av dokumentation från tillverkaren av produkten som tydligt styrker produktens egenskaper. Anbudsgivaren erhåller poäng för delen Teknik enligt respektive fiktivt avrop.

4.2.7.2. Fiktivt avrop 1 Kompletta IPv6 som tjänst



Kunden är en statlig myndighet med ett huvudkontor och tio lokalkontor runt om i Sverige. Kunden har i dagsläget en lösning för sin datakommunikation som börjar bli ålderstigen och inte klarar av IPv6. Målsättningen med avropet är att byta ut i princip hela datakommunikationslösningen mot en modern lösning genom ett komplett migreringsprojekt. Kunden äger i dagsläget hela sitt LAN och DMZ, men köper WAN och internet som tjänster från en leverantör som endast kan tillhandahålla IPv4. Kunden har egna publika IPv4-adresser (ett helt C-nät) men inga IPv6-adresser. Kunden har endast en datorhall, placerad på huvudkontoret som i dagsläget inhyser 80 servrar. Varje server i datorhallen har två nätverksportar, antingen 1000Base-T (70 servrar) eller 10 Gigabit Ethernet över multimod fiber (10 servrar). Servrarna grupperas ihop de fysiska nätverksportarna till en logisk port. Minst en av servrarnas nätverksportar ska alltid vara aktiv och fungerande. Samtliga servrar i datorhallen ska endast använda IPv6-adresser. Kunden har 800 klientdatorer där både hårdvara och operativsystem är yngre än tre år. Samtliga klientdatorer ska endast använda IPv6-adresser. Servicenivå 1 enligt bilaga Allmänna villkor ska gälla för hela tjänsten.

Allmänna förutsättningar

- Det finns ett segment i DMZ med ytterligare 24 servrar:
 - * Två stycken servrar för SMTP (Linux 2.6 och Postfix 2.8)
 - * 20 stycken webb-servrar (Linux 2.6 och Apache HTTP 2.2)
 - * Två logg-servrar (Linux 2.6 och Syslog)
 - * Alla servrar har relevanta ACL:er (listor för åtkomstkontroll)
 - * Alla servrar har två portar med 1000Base-T (autosense 10/100/1000)
 - * Varje server har en statisk publik IPv4-adress och ska få en statisk publik IPv6-adress
- El och rackplats finns alltid att tillgå.
- Den nya lösningen kan byggas upp parallellt med den befintliga, både på huvudkontoret och lokalkontoren.
- Allt kablage är i god kondition, korrekt uppmätt och med moderna kontaktdon.
- Mellan en korskoppling och datorhallen finns gott om fiber, både singelmod och multimod. Varje korskoppling ska ha växlar som kan ansluta minst 48 klientdatorer och skrivare. Totalt finns 20 korskopplingar (1 per lokalkontor och 10 på huvudkontoret).
- In till huvudkontoret finns två fiber dragna med helt separerad kanalisation fram till datorhallen. Fiber mellan brunnar och fastigheten ägs av två olika leverantörer men hyrs i dagsläget av kunden.
- In till varje lokalkontor finns en enkel fiber dragen. Fiber mellan brunnar och fastigheterna ägs av olika leverantörer men hyrs i dagsläget av kunden.
- All befintlig LAN-utrustning och brandväggar ska avvecklas.
- Befintligt avtal och lösning med fiberägare, internetleverantören och WAN-leverantören ska avvecklas.

Projektplanering

- Anbudsgivaren ska projektleda och i övrigt bemanna hela projektet. Anbudsgivaren ska bifoga en övergripande projektplan där det framgår start och slut förutsatt att inga helgdagar inträffar och att anbudsgivaren endast kan arbeta hos kunden vardagar 8.00 – 17.00 (undantaget migreringstillfället som ligger utanför normal arbetstid).
- Riskanalyser ska genomföras vid projektstart samt innan migreringen.
- Anbudsgivaren ska skapa en design för hela lösningen.
- Anbudsgivaren ska genomföra hela migreringen inklusive uppackning, installation, konfiguration samt omhändertagande av emballage. Anbudsgivaren ska efter genomförd migrering demontera all utrustning som ersätts samt skrota denna utrustning på korrekt sätt inklusive skrotningsintyg. All ny utrustning kan monteras, startas och konfigureras innan migreringen.
- Anbudsgivaren ska hjälpa till med ansökan av IPv6-adresser från RIPE.
- Anbudsgivaren ska skapa en IPv4-adressplan och en IPv6-adressplan för hela lösningen.
- Anbudsgivaren ska testa och verifiera att IPv6 fungerar samt att routing och full nåbarhet till alla tjänster uppfylls med både IPv4 och IPv6.
- Anbudsgivaren ska lämna över fullständig dokumentation och testprotokoll till kunden. All dokumentation skapad av anbudsgivaren för kunden ska vara författade på svenska. Manualer och dylikt kan vara på engelska.
- Anbudsgivaren ska, på plats hos kunden, genomföra en endagsutbildning för kundens driftspersonal (maximalt sex deltagare) där hela lösningen förklaras.
- Övergången från befintlig lösning till den nya lösningen på huvudkontoret genomförs en söndag mellan 10.00 och 16.00. Under denna tid får driftavbrott och driftstörningar förekomma. Under övrig projekttid får inga driftstörningar förekomma. Övergången från befintlig lösning till den nya lösningen på lokalkontoren genomförs vardagar mellan 17.00 och

08.00 eller helgtid (fredag 17.00 till måndag 08.00). Under denna tid får driftavbrott och driftstörningar förekomma. Under övrig projekttid får inga driftstörningar förekomma.

- Under migreringarna finns all erforderlig personal från kunden på plats.

Projektplanen ska innehålla följande för att erhålla fyra poäng

- Redovisning av hanteringen för återvinning av emballage samt redovisning av hantering av skrotintyg.

- Riskanalys för migreringen där beskrivning av minst följande aktiviteter framgår:

* Hantering av händelsen "defekt utrustning"

* Hantering av nyckelpersoners frånvaro

* Hantering av leveransförseningar

* Hantering av händelsen "felkonfigurering"

- Konsultprofiler för konsulter som minst påvisar dokumenterad erfarenhet av:

* DNSSEC

* IPv6 i WAN-miljö

* IPv6 i LAN-miljö

- Tidsplan där start och slut för minst följande aktiviteter framgår:

* Båda riskanalyserna

* Ansökan av IPv6-adresser

* Framtagande av adressplaner för IPv4 och IPv6 för hela lösningen

* Migrering, installation, konfiguration och tester

* Leveransdag för dokumentation och testprotokoll

Teknik

- Utrustning på LAN och DMZ ska vara fysiskt och logiskt separerade enheter i förhållande till varandra.

- Samtliga växlar ska minst ha stöd för SNMPv3, trafikprioritering enligt 802.1p, 4096 olika VLAN enligt 802.1q, åtkomstkontroll enligt 802.1x, Rapid Spanning Tree enligt 802.1w, länkkaggregering enligt 802.1ax, autosense för 10/100/1000 Mbps Ethernet samt autosense MDI/MDI-X.

- Växel i datorhallen ska ha stöd för 10 Gigabit Ethernet.

- Samtliga servrar ska anslutas redundant, både i DMZ och datorhall.

- Genomströmningskapacitet för trafik mellan huvudkontoret och lokalkontoren ska vara lägst 2 Gbps (blandad IPv4 och IPv6). Med blandad avses här att oavsett mängden IPv4 och IPv6 så ska inte genomströmningskapaciteten underskridas.

- Genomströmningskapaciteten för trafik till och från ett lokalkontor ska vara lägst 100 Mbps (blandad IPv4 och IPv6). Med blandad avses här att oavsett mängden IPv4 och IPv6 så ska inte genomströmningskapaciteten underskridas.

- Genomströmningskapaciteten för trafik till och från internet ska vara lägst 500 Mbps (blandad IPv4 och IPv6). Med blandad avses här att oavsett mängden IPv4 och IPv6 så ska inte genomströmningskapaciteten underskridas.

- Anbudsgivaren ska lämna konfigurationsunderlag för IPv6 till alla kundens servrar.

- Anbudsgivaren ska konfigurera all ny utrustning som placeras i kundens lokaler att exportera loggar via Syslog till logg-servrar.

- Komplet lösning för DNS och DNSSEC ska ingå.

- Anbudsgivaren ska ha rutiner för omsigering och felsökning av DNSSEC-zonen. Anbudsgivaren ska säkerställa att DNSSEC-zonen automatiskt omsigteras minst en gång per dygn.

- Anbudsgivaren ska konfigurera och underhålla DNS-funktionen för både IPv4 och IPv6 gällande MX-records, A-records, AAAA-records samt motsvarande för PTR-records.

- Anbudsgivaren ska stänga av SNMPv1 och SNMPv2 i all utrustning som är placerad i kundens lokaler.

- Anbudsgivaren ska säkerställa att all utrustning vid installation har senaste inbyggd programvara.
- Funktion för adressutdelning med DHCP för IPv4 ska ingå.
- Adressutdelning för IPv6 ska kunna ske med SLAAC och DHCPv6.
- LAN ska primärt använda IPv6 samt ha en gateway mellan IPv4 och IPv6 så att IPv4-trafiken kan tunnlas i IPv6.
- Brandvägg mellan LAN och DMZ samt brandvägg mellan DMZ och internet ska hantera IPv4 och IPv6 med identiska regelverk.
- Samtliga orter ska kunna kommunicera direkt med valfri annan ort utan att behöva passera huvudkontoret. Internet ska endast kunna nås genom huvudkontorets brandvägg, således måste ett lokalkontors internettrafik gå via WAN till huvudkontor och sedan ut på internet. Internetanslutningen ska använda IPv6 i native mode samt IPv4.
- IP-adresshantering (IPAM) för både IPv4 och IPv6 ska ingå.
- WAN ska bestå av ett säkert logiskt avskilt nät.
- Kunden ska inte ha rätt att ändra i konfigurationen i någon utrustning som ingår i tjänsten.
- LAN ska använda CoS och WAN ska använda QoS för att definiera upp två klasser av trafik. Dels trafik inom kunden dels internettrafik. Intern trafik ska alltid ha företräde.

Teknikredovisningen ska innehålla följande för att erhålla tre poäng

- Bild av en komplett och fungerande lösning baserat på ovan ställda krav samt de produkter och programvaror som anbudsgivaren baserar sin lösning på. Till de produkter och programvaror som anbudsgivaren redogör för ska produktblad bifogas som visar att kraven uppfylls. Anbudsgivaren ska tydligt ange vilken del av lösningen som respektive produktblad relaterar till. Observera att samtliga produktblad måste ingå.
- Beskrivning av WAN-tjänsten där det tydligt framgår att samtliga krav uppfylls.
- Beskrivning av internettjänsten där det tydligt framgår att samtliga krav uppfylls.
- Rutinbeskrivning för DNSSEC-tjänsten där det tydligt framgår att samtliga krav uppfylls.
- Beskrivning av hur intern trafik garanteras företräde framför internet-trafik genom hela lösningen
- Beskrivning av hur all adresshantering (både IPv4 och IPv6) kommer att hanteras, både tekniskt och administrativt.
- Beskrivning av hur hela lösningen skyddas mot intrång, angrepp och avlyssning.

Har projektplan bifogats? (Ja/Nej svar)

SEK 4,00 🗑️

Ja

Nej

Har teknikredovisning bifogats? (Ja/Nej svar)

SEK 3,00 🗑️

Ja

Nej

4.2.7.3. Fiktivt avrop 2 Digitala möten

Kunden är ett landsting med verksamhet på en huvudort och 25 lokalkontor. Kunden har inget befintligt system för videokonferens. Målsättningen med avropet är att anskaffa ett nytt, komplett videokonferenssystem bestående av ett centralt infrastruktursystem för videokonferens placerat på huvudorten samt utrustning för videokonferens på huvudorten samt de övriga lokalkontoren (totalt 30 konferensrum). Servicenivå 4 enligt bilaga Allmänna villkor ska gälla för hela lösningen.

Allmänna förutsättningar

- Anbudsgivaren ska utrusta ett konferensrum på respektive ort med möjlighet för minst fem personer per konferensrum att delta med likvärdig upplevelse samt fyra rum på huvudorten med möjlighet för minst tio personer per konferensrum att delta med likvärdig upplevelse.
- WAN mellan orterna som endast ska användas för digitala möten ska ingå.

- LAN på samtliga orter är relativt nytt. Anbudsgivaren behöver inte ta hänsyn till problem med fördröjning, jitter eller bandbredd för LAN.
- Samtliga konferensrum är fullt möblerade samt har optimala akustik- och ljusförhållanden.

Projektplanering

- Anbudsgivaren ska projektleda och i övrigt bemanna hela projektet.
- Anbudsgivaren ska bifoga en övergripande projektplan där det framgår start och slut förutsatt att inga helgdagar inträffar och att anbudsgivaren endast kan arbeta hos kunden vardagar 8.00 – 17.00.
- Riskanalyser ska genomföras vid projektstart samt innan installation.
- Anbudsgivaren ska skapa en design för hela lösningen.
- Anbudsgivaren ska genomföra hela installationen inklusive uppackning, montering, konfiguration samt omhändertagande av emballage.
- All utrustning kan monteras, startas och konfigureras innan driftstart.
- Anbudsgivaren ska lämna över testprotokoll till kunden.
- Anbudsgivaren ska leverera dokumentation av lösningen samt kundspecifik användarinstruktion för kunden som ska vara författade på svenska.
- Under installationen finns all erforderlig personal från kunden på plats.

Projektplanen ska innehålla följande för att erhålla en poäng

- Redovisning av hanteringen för återvinning av emballage samt redovisning av hantering av skrotintyg
- Konsultprofiler för konsulter som minst påvisar dokumenterad erfarenhet av:
 - * Den videokonferensutrustning som ingår i lösningen
 - * Digitala möten i WAN-miljö
- Tidsplan där start och slut för minst följande aktiviteter framgår:
 - * Båda riskanalyserna
 - * Installation, konfiguration, tester och migrering
 - * Leveransdag för dokumentation och testprotokoll

Teknik

- Implementering av centralt infrastruktursystem för videokonferens på kundens huvudkontor.
- Samtliga videokonferensutrustningar ska konfigureras.
- Anbudsgivaren ska leverera en funktion som möjliggör bokning av videokonferens via webbgränssnitt. Befintlig gruppprogramvara används för att boka rum och personer. Samtliga användare ska ges tillträde till bokningssystemet, systemet ska dock tillåta att man kan sätta differentierade användarrättigheter.
- Det ska vara möjligt att skydda en videokonferens med någon form av autentiseringsmetod, t.ex. PIN-kod.
- Samtliga videokonferensutrustningar ska kunna delta i en och samma videokonferens.
- Samtliga konferensrum ska kunna vara aktiva i videokonferenser samtidigt.
- Alla deltagare i videokonferensen ska kunna visa ett dokument eller en presentation för övriga deltagare.
- Videokonferenser ska vara krypterade.
- Videokonferens ska ske med lägst 720p och 25 bilder/sekund.
- Användargränssnittet för att hantera en videokonferens ska vara på svenska eller engelska.
- System för central administration ska vara på svenska eller engelska.
- All utrustning i konferensrum ska vara fast monterade på vägg eller i tak.
- Samtliga monteringsdetaljer såsom kablar, skruvar, skenor, fästen m.m. ska ingå.

- WAN ska använda QoS för att säkerställa att kundens trafik alltid får rätt kvalitet.
- WAN ska bestå av ett säkert logiskt avskilt nät.
- Kunden ska endast ha rätt att ändra i konfigurationen i videokonferenssystemet vad gäller löpande drift och konfiguration.

Teknikredovisningen ska innehålla följande för att erhålla två poäng

- Bild av en komplett och fungerande lösning baserat på ovan ställda krav samt de produkter och programvaror som anbudsgivaren baserar sin lösning på. Till de produkter och programvaror som anbudsgivaren redogör för ska produktblad bifogas som visar att kraven uppfylls. Anbudsgivaren ska tydligt ange vilken del av lösningen som respektive produktblad relaterar till. Observera att samtliga produktblad måste ingå.
- Beskrivning av WAN-tjänsten där det tydligt framgår att samtliga krav uppfylls.
- Beskrivning av hur hela tjänsten skyddas mot intrång, angrepp och avlyssning.

Har projektplan bifogats? (Ja/Nej svar)

SEK 1,00 🇸🇪

Ja

Nej

Har teknikredovisning bifogats? (Ja/Nej svar)

SEK 2,00 🇸🇪

Ja

Nej

4.2.7.4. Fiktivt avrop 3 Telefoni

Kunden är en kommun med verksamhet på två olika orter. Kommunen har totalt 800 anställda. På ort A finns 500 anställda och ort B finns 300 anställda. På ort A ska verksamheten flytta till nya lokaler inom samma ort. I den nya lokalen finns inte tillgång till kablage för att hantera analog telefoni. LAN finns till samtliga arbetsplatser, konferensrum och allmänna utrymmen. Kunden har svartfiber mellan orterna. LAN är förberett för IP-telefoni med VLAN och Class of Service. Det finns inte tillgång till Power over Ethernet. Servicenivå 2 enligt bilaga Allmänna villkor ska gälla för kontraktet. För mobiltelefoni ska anbudsgivaren beskriva den SLA-modell som kan tillhandahållas. Kunden har i nuvarande lokaler två äldre växlar med fasta telefoner. Anknytningarna har tillgång till röstbrevlåda och det finns ett hänvisningssystem som är kopplat till båda växlar. De befintliga mobiltelefonerna behöver bytas ut. Endast hälften av alla mobiltelefoner är MEX-anslutna i respektive växel. Det finns en gemensam webbaserad telefonkatalog för all personal att söka i och hänvisa sig med. Utanför arbetstid hanterar ett vaktbolag samtal som kommer in från porttelefoner och hisstelefoner samt till vissa journummer. Kommunen ansvarar i nuläget för telefoner inkl. porttelefoner, hisstelefoner, övrig infrastruktur och hårdvara. Inga personalövergångar kommer att vara aktuella.

Anknytningar och samtal till telefonist arbetsdagar ort A.

Bordstelefoner: 600

Mobiler: 350

Konferens telefoner: 20

Faxar och porttelefoner (utomhus): 30

Husstelefoner: 3

Telefonister: 4

Externanrop: 800

Internanrop: 200

Utanför kontorstid: 5

Anknytningar och samtal till telefonist arbetsdagar ort B.

Bordstelefoner: 250

Mobiler: 150

Konferens telefoner: 7

Faxar och porttelefoner (utomhus): 6
Hisstelefoner: 4
Telefonister: 3
Externanrop: 450
Internanrop: 150
Utanför kontorstid: 7

Allmänna förutsättningar

- Anbudsgivaren ska ta ett helhetsansvar för telefoni.
- I den nya lokalen finns ingen befintlig telefonväxel.
- Telefonistfunktionen ska hanteras av anbudsgivaren. Det finns inget utrymme för telefonistpersonal på någon ort.
- Befintliga abonnemang som inte används ska sägas upp av anbudsgivaren.
- Utanför arbetstid kommer vaktbolaget fortsätta att hantera samtal. Samtal från hisstelefonerna ska gå direkt till vaktbolaget dygnet runt, porttelefonerna ska dagtid hanteras av anbudsgivaren medan kvällar och helger till vaktbolaget. Inkommande samtal till kunden utanför arbetstid ska få information om jourtelefonnummer och med knappval bli kopplad till dessa.
- Telefonkatalogen med kunddata ska uppdateras av anbudsgivaren. Kunddata ska hämtas in från personalen på ett säkert sätt så att informationen är rätt i telefonkatalogen.
- Röstbrevlåda ska kunna generera avisering om meddelande och kunna avlyssnas både i mobiltelefon och dator (e-post eller webbklient).

Projektplanering

- Anbudsgivaren ska projektleda och i övrigt bemanna hela projektet.
- Anbudsgivaren ska bifoga en övergripande projektplan där det framgår start och slut förutsatt att inga helgdagar inträffar och att anbudsgivaren endast kan arbeta hos kunden vardagar 8.00 – 17.00. Övergången från befintlig lösning till den nya lösningen genomförs vardagar mellan 17.00 och 08.00 eller helgtid (fredag 17.00 till måndag 08.00. Under denna tid får driftavbrott och driftstörningar förekomma. Under övrig projekttid får inga driftstörningar förekomma.
- Riskanalyser ska genomföras vid projektstart samt innan migrering.
- Anbudsgivaren ska skapa en design för hela lösningen.
- Anbudsgivaren ska genomföra hela installationen inklusive uppackning, montering, konfiguration samt omhändertagande av emballage.
- Anbudsgivaren ska lämna över testprotokoll till kunden.
- Anbudsgivaren ska leverera dokumentation av lösningen samt kundspecifik användarinstruktion för kunden som ska vara författad på svenska.
- Under installationen finns all erforderlig personal från kunden på plats.

Projektplanen ska innehålla följande för att erhålla tre poäng

- Redovisning av hanteringen av mobiltelefoner under hela livslängden inklusive skrotintyg.
- Konsultprofiler för konsulter som minst påvisar dokumenterad erfarenhet av:
 - * Utbildning kring och erfarenhet i något uppdrag av utrustning till användare med funktionshinder.
 - * Utbildning kring och erfarenhet i något uppdrag av talsvarsintegration och inläsning.
- Tidsplan med start och slut där följande aktiviteter framgår:
 - * Båda riskanalyserna
 - * Migrering, installation, konfiguration och tester
 - * Tidsfönster för omläggningen
 - * Leveransdag för dokumentation och testprotokoll

Teknik

- Telefonin ska ha samma funktionalitet och hanteras på samma sätt på båda orterna.

Funktionalitet ska lägst vara enligt befintlig nivå.

- Befintliga direktvalsnummerserier ska behållas. Endast direktvalsnummer förekommer i växeln. Styrnummer och fiktiva nummer behöver ej tas hänsyn till.
- Röstbrevlådan ska kunna generera avisering om meddelande till både e-post och mobiltelefon samt kunna avlyssnas både i webbklient och mobiltelefon.
- Automatisk telefonist med minst följande funktioner: ge valbart välkomstbesked, röststyrning, koppla samtalet till den anknytning som den inringande söker, läsa upp aktiva hänvisningar samt efterfrågat nummer eller namn, och aktivera hänvisning för egen anknytning.
- Telefoner ska ingå i tjänsten inkl. konferenstelefoner, porttelefoner och hisstelefoner. Det ska finnas två olika typer av mobiltelefoner att välja på för användaren. Det ska även finnas två alternativa mobiltelefoner, en anpassad för anställda med hörselnedsättning inkl. T-slingefunktion och en för anställda med synnedsättning inkl. stor skärm och stora knappar.
- Samtliga mobiltelefoner ska kunna ha klient för e-post samt möjlighet till strömmning av video med god kvalitet.
- Samtal ska kunna spelas in. Samtalen ska i sin helhet kunna spelas upp igen, lagras och skicka vidare till annan part. Det ska vara möjligt att söka efter samtal och på datum, tid och det inkommande numret som visas när någon ringer in till kunden.
- Vid stöld eller förlust av mobiltelefonen ska innehålllet kunna raderas utan att ha telefonen på plats.
- Vid kraftbortfall ska telefoner kunna fungera för att ringa och ta emot samtal i minst två timmar under förutsättning att de är laddade.
- Porttelefoner ska vara anpassade för utomhusmiljö och ska ha reläutgång för styrning av dörr.
- Konferenstelefoner ska minst klara ett konferensrum på 30m² med 20 deltagare.
- Hisstelefonerna ska kontrolleras automatiskt var tredje dag samt fungera minst en timme efter kraftbortfall. Larm att hisstelefon inte fungerar ska gå till anbudsgivaren. Samtal från hisstelefon ska gå till vaktbolaget.
- Kunden har noterat att samtliga mobiloperatörer har bristande kapacitet och täckning inom kommunen.
- I den nya lokalen på ort A, finns i dag varken täckning eller kapacitet för samtliga operatörers mobilnät inne i byggnaden. Byggnaden är byggd med modern teknik och släpper inte in några radiovågor. Kommunen har externa besökande till lokalerna som använder olika operatörer. Externa besökare ska kunna kommunicera med sina telefoner i kundens lokaler med samma täckning och kapacitet som kunden har.
- I lokalen på ort B är det bra täckning men dålig kapacitet. Det är svårt att ringa och datahastigheten är låg. Under kontraktstiden kommer kundens behov av mobil datakommunikation kraftigt att öka.

Teknikredovisningen ska innehålla följande för att erhålla två poäng

- Bild av en komplett och fungerande lösning baserat på ovan ställda krav samt de produkter och programvaror som anbudsgivaren baserar sin lösning på. Till de produkter och programvaror som anbudsgivaren redogör för ska produktblad bifogas som visar att kraven uppfylls. Anbudsgivaren ska tydligt ange vilken del av lösningen som respektive produktblad relaterar till. Observera att samtliga produktblad, inklusive hiss- konferens- port- och mobiltelefonerna måste ingå.
- Beskrivning över hur lösningen tekniskt fungerar, inklusive då kraftbortfall föreligger.
- Beskrivning över förslag på lösning till kundens och externa besökares problem i lokalerna på ort A och B.
- Beskrivning över vilka krav som ställs på kundens lokaler i form av utrymme, kraft och kyla etc.
- Beskrivning över vilken servicenivå som kan tillhandahållas för mobiltelefoni.
- Instruktionsblad (kort instruktion) till slutanvändaren för växeltjänsterna, hänvisningsfunktionen, telefonkatalogen och automatiska telefonisten.

Har projektplan bifogats? (Ja/Nej svar)

SEK 3,00 🗑️

Ja
Nej

Har teknikredovisning bifogats? (Ja/Nej svar)

SEK 2,00 🗑️

Ja
Nej

4.3. Sanningsförsäkran

4.3.1. Sanningsförsäkran



Anbudsgivaren ska på heder och samvete försäkra att lämnade uppgifter är sanningsenliga och korrekta.

Försäkras härmed på heder och samvete att lämnade uppgifter är fullständiga och korrekta samt att information av betydelse för anbudsutvärderingen inte har utelämnats? (Ja/Nej svar)



Kravgräns

Ja

Nej