

Bilaga

Kravkatalog

Telefoniprodukter

96-91-2015



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Inledning.....	3
2 Definitioner.....	3
3 Ramavtalets omfattning.....	3
4 Genomförande av Avrop.....	4

1 Inledning

Bilaga Kravkatalog anger vad som kan kravställas i ett Avrop från detta Ramavtal samt de avgränsningar som finns i Ramavtal.

För detta Ramavtal tillämpas avrop efter förnyad konkurrensutsättning enligt 5 kap. 7 § LOU, innebärande att Kund skickar en skriftlig Avropsförfrågan samtidigt till samtliga Ramavtalsleverantörer.

På Statens inköpscentrals webbplats www.avropa.se kommer det, efter att Ramavtal trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur Kund kan göra Avrop.

2 Definitioner

Samtliga definitioner som används i detta dokument är definierade i bilaga Allmänna villkor.

3 Ramavtalets omfattning

Ramavtal omfattar Hårdvara och Programvara med tillhörande Konsulttjänster.

Typiska telefoniprodukter som omfattas är:

Abonnentväxlar, kontaktcenter, Unified Communication (exempelvis frånvaro/upptagen (presence), dokumentdelning, samlat användargränssnitt för hantering av bild, videosamtal, m.m.) och personsökarsystem samt programvaror för övervakning och hantering av dessa.

Stödsystem för administration, bemanningsplanering, anknytnings- (abonment-) databas, debiteringssystem, inspelning, trafikmätning, röstbrevlåda, röststyrning, talsvar, hänvisning, automatisk samtalshantering, köhantering, hantering av fasta och mobila anknytningar, mjukvaruanknytningar och softphones,

Hårdvara, kablage och kontaktdon för telefoniprodukter, inomhusnät för exempelvis mobiltäckning inomhus,

Fasta och mobila telefoner, personsökare, ruggad utrustning och telefontillbehör som exempelvis headsets och dockningsenheter. Mobiltelefoner kan ingå i avrop från ramavtal Telefoniprodukter i de fall när mobiltelefoner inte utgör det huvudsakliga föremålet för Avropet utan mobiltelefoner endast ingår som en del i en samlad leverans och där andra telefoniprodukter utgör huvudföremålet för Avropet. Produkter för videokonferens kan ingå i Avrop från ramavtal Telefoniprodukter i de fall dessa inte utgör det huvudsakliga föremålet för Avropet utan endast ingår som del i en samlad leverans inom Unified Communication.

De Konsulttjänster som omfattas av Ramavtal är Installation, Konfiguration, Migrering, Projektledning, Systemadministration, Systemutveckling, Test samt Utbildning. Konsulttjänster som avropas skall vara kopplade till telefoniprodukter som ägs av kund och kan avropas i form av resurstjänst eller uppdragstjänst. Se punkt 4.2 för en utförligare beskrivning av dessa Konsulttjänster.

Upphandlingen omfattar också en webbshop från vilken kunden enkelt kan köpa en begränsad mängd Hårdvara, Programvara, Support, Uppdateringar och Uppgraderingar.

Närliggande produkter och tjänster som inte ingår i detta Ramavtal är följande:

- Kommunikationstjänster för telefoni och datakommunikation som omfattas av ramavtalet Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster samt ramavtalet Kommunikation som tjänst.
- Mobiltelefoner när dessa är huvudföremålet för Avropet. Dessa omfattas av ramavtalen Mobiltelefoner och Användarnära IT-produkter.
- Produkter för videokonferens när dessa är huvudföremålet för Avropet. Dessa omfattas av ramavtalet Digitala mötesrum.
- Konsulttjänster när dessa inte är kopplade till telefoniprodukter. Dessa omfattas av ramavtalet IT-konsulttjänster Resurskonsulter.

4 Genomförande av Avrop

4.1 Övergripande

- 4.1.1 Utformningen av Avrop får inte syfta till att endast en Ramavtalsleverantör kan svara eller uppfylla behovet.
- 4.1.2 Alla krav som ställs i Avropsförfrågan ska ha relevant koppling till det aktuella Kontraktsföremålet.
- 4.1.3 Möjligheten till finansiering genom leasing (såväl finansiell som operationell) ingår inte i detta Ramavtal.
- 4.1.4 Konsulttjänst för att arbeta med befintlig Hårdvara och Programvara för telefoniprodukter kan avropas från detta Ramavtal.
- 4.1.5 Om det är nödvändigt för Kund att uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig telefonimiljö får en specifik Programvara eller Hårdvara namnges vid Avrop om detta står i proportion till behovet och om avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Kund ska i detta fall tydligt beskriva sin telefonimiljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.
- 4.1.6 Att avropa Support, Servicenivåavtal, Uppgradering och Uppdatering till befintlig Programvara eller Hårdvara får ske med angivande av befintlig Programvara eller Hårdvara. Uppgradering av Programvara som innebär väsentligt ny funktionalitet jämfört med kravspecifikationen i den ursprungliga anskaffningen är inte alltid att anse som en Uppgradering där befintlig Programvara får anges utan att det blir en väsentlig förändring av ursprungligt Kontrakt. Det är alltid Kund som måste avgöra detta från fall till fall.
- 4.1.7 I ett och samma Avrop kan krav ställas på Support, Servicenivåavtal, Uppgradering och Uppdatering till många olika befintliga Hårdvaror och/eller Programvaror samt även olika Konsulttjänster. Även utökning av befintlig telefonimiljö förenlig med punkt 4.1.5 kan ingå i Avropet. Både Leverans vid en tidpunkt och successiv Leverans under en tydligt definierad tidsperiod kan ingå. Hårdvara, Programvara och/eller tjänst som inte angetts i Avropet är endast tillåten att köpa inom ramen för det Kontrakt som tecknats efter Avropet om Hårdvara, Programvara och/eller tjänst endast omfattar en icke väsentlig del av Kontrakt.
- 4.1.8 Kund får ställa ett obligatoriskt krav på en specifik namngiven Programvara om den i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative (OSI), är gratis och fri för alla leverantörer att nyttja (det krävs t.ex. ingen återförsäljarstatus).



- 4.1.9 Kund kan avropa och kravställa en webbshop där Kund enkelt kan beställa Hårdvara och Programvara som omfattas av Kontrakt. En webbshop är en kundunik area på Ramavtalsleverantörs webbplats.
- 4.1.10 Kund kan inom ramen för en webbshop köpa Hårdvara, Programvara, Support, Uppgraderingar samt Uppdateringar. Hårdvara eller Programvara behöver inte vara angivna i Avropsförfrågan och därför är Kontrakt för en sådan webbshop begränsad till maximalt 24 månaders Kontraktstid och köp för maximalt 750 000 SEK.
- 4.1.11 Kund kan endast ha Kontrakt på en webbshop vid en given tidpunkt.

4.2 Konsulttjänster

Exempel på Konsulttjänster som Kund kan avropa, antingen i form av Resurstjänst eller Uppdragstjänst.

Följande Konsulttjänster kan Kund avropa, antingen i form av Resurstjänst eller Uppdragstjänst.

Installation

Med installation avses hjälp med att installera Hårdvara eller Programvara i Kunds lokaler.

Konfiguration

Med konfiguration avses hjälp med att kundanpassa parametrar för Hårdvara, eller Programvara efter Kunds behov.

Migrering

Med migrering avses planering för, och flytt av, data och funktionalitet från en Hårdvara eller Programvara, till annan. Det avser också planering för och genomförande av avveckling av Hårdvara eller Programvara.

Projektledning

Med projektledning avses ledning och hjälp med att planera, genomföra och följa upp hela projekt.

Systemadministration

Med systemadministration avses löpande skötsel av Programvara eller Hårdvara.

Systemutveckling

Med systemutveckling avses anpassning av Programvara d.v.s. hjälp med att förändra och modifiera Programvara. Det avser också löpande förvaltning d.v.s. felrättningar och mindre förändringar av Programvara. Det avser också integration av Programvara med annat som Kund använder.

**Test**

Med test avses planering för, och test av, installation, konfiguration, migrering, systemutveckling, integration och avveckling av Hårdvara eller Programvara.

Utbildning

Med utbildning avses planering och genomförande av kundanpassad utbildning i kundunik konfiguration av Hårdvara och/eller kundunik Programvara.

4.3 Kravkatalog

Följande lista av krav kan Kund tillämpa vid Avrop utöver de obligatoriska krav och utvärderingskriterier som finns i förfrågningsunderlaget. Krav kan ställas både som obligatoriska krav och utvärderingskriterier beroende på Kunds behov. Kraven är angivna i bokstavsordning.

Arbetsmiljö

Vid Avrop kan krav komma att ställas som är relaterade till arbetsmiljö till exempel ljud, ljus, ergonomi, strålning m.m.

Beställningsrutiner

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör ska kunna ta emot elektroniska beställningar från Kunds e-handelssystem samt krav på vilken eller vilka av SFTI:s affärsprocesser som ska tillämpas.

Certifiering

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån certifiering för exempelvis viss Hårdvara, Programvara eller säkerhetsklassning.

Destruktion

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillvägagångssätt avseende återbruk, återvinning, säkerhet, spårbarhet av produkt och återvunnet material. Exempelvis lösningar som underlättar returhantering och omhändertagande av uttjänt utrustning samt upprättande av skrotintyg.

Dokumentation och hjälpfunktioner

Vid Avrop kan krav komma att ställas på användardokumentation, systemdokumentation och hjälpfunktioner.

Driftsättning

Vid Avrop kan krav komma att ställas vid driftsättning av den nya tekniska lösningen till exempel tidpunkt, turordning, kontroller, återkoppling m.m.

Faktureringsvillkor och rutiner

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Ramavtalsleverantörs fakturor efter Kunds behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod, e-faktura etc.



Funktionalitet

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl vissa funktionella krav uppfylls förutsatt att kraven ryms inom Ramavtals omfattning.

Förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån Ramavtalsleverantörs förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet.

Hållbarhet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter t.ex. att distansöverbryggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, grad av energieffektivitet, ingående material, avsaknad av konfliktmineraler och kemikalier.

Hårdvara

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Hårdvara, t.ex. storlek, bestyckning, komponenter och kompatibilitet.

Informationssäkerhet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet t.ex. behörighet, möjlighet att sätta rättigheter, loggning och certifiering enligt Common Criteria eller motsvarande standarder.

Infrastruktur

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas är lämplig för viss infrastruktur, t.ex. IPv6 eller DNSSec.

Installation

Vid Avrop kan krav komma att ställas på uppackning, installation i rack, återtagande av emballage, inventariemärkning.

Integration

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas är möjlig att integrera med Kunds befintliga telefoni- och it-miljö.

Kompetens

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå enligt Statens inköpscentrals kompetensmodell.

Kompetensklassningen används vid:

- beskrivning av efterfrågad kompetens
- utvärdering av kompetensnivå
- prissättning av Konsulttjänst
- uppföljning av Konsulttjänst



Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en Konsults kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas. Erfarenhet i antal år innebär antal arbetade år inom rollen, d.v.s. inte nödvändigtvis i antal år som Konsult i aktuell roll.

Nivå 1

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuell roll
Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet eller ej vana som konsult
Ledning – kräver arbetsledning
Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter

Nivå 2

Kunskap – har utbildning inom aktuell roll, viss svårighetsgrad
Erfarenhet – arbetat 1–3 år inom aktuell roll, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag
Ledning – kräver arbetsledning
Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter

Nivå 3

Kunskap – hög kompetens inom aktuell roll
Erfarenhet – arbetat 4–8 år inom aktuell roll, är förebild för andra Konsulter på lägre nivå
Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp
Självständighet – kan arbeta självständigt

Nivå 4

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom aktuell roll
Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9–12 år inom aktuell roll.
Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp
Självständighet – mycket stor

Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden
Erfarenhet – (som nivå 4)
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning
Självständighet – mycket stor

Konfiguration

Vid Avrop kan krav komma att ställas på till exempel parametersättning, säkerhetsnivåer, brandväggsregler, routingprotokoll, laddade batterier, språkinställning samt övrig anpassning till exempel energisparande förinställningar.

Kundunik area på Ramavtalsleverantörs webbplats

Vid Avrop kan krav komma att ställas på om och hur i Kontrakt angiven Hårdvara, Programvara, konsulttjänst och villkor presenteras för Kund på Ramavtalsleverantörs



webbplats. Webbshop är ett exempel på en Kundunik area på Ramavtalsleverantörs webbplats.

Lagerhållning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på till exempel mellanlagring och leveransbevakning, att ett visst antal produkter av ett visst märke alltid hålls i lager för snabb leverans eller tillhandahållande av utbyteslager för mobiltelefoner för kortare ledtider vid felhantering.

Leverans

Vid Avrop kan krav komma att ställas på produktens eller tjänstens leverans till exempel var, hur och när den ska levereras, emballering, märkning, leveranstid, extra snabb leverans, genomförandetid m.m.

Licens

Vid Avrop kan krav komma att ställas på den licens som en Programvara som är Öppen källkod använder eller denna licens kompatibilitet med annan licens. Även krav på licensmodell för proprietär Programvara kan komma att ställas.

Projektledning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på kompetens och roll för projektledaren.

Personuppgiftsbiträdesavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Personuppgiftsbiträdesavtal med Kund.

Pris och prismodell

Vid Avrop kan krav komma att ställas på pris. Pris kan anges som t.ex. löpande räkning, fastpris, engångslicensavgift, prenumeration, periodisk avgift (abonnemangsavgift), takpris, påslag på inköspriser eller en rabattsats mot allmänt gällande publik prislista. Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma Avrop, exempelvis rabattsats i kombination med takpris.

Processanpassning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att produkten eller tjänsten uppfyller en viss organisatorisk arbetsprocess till exempel ärendehantering, skrotning, inköp.

Referenser

Vid Avrop kan krav komma att ställas på referenser. Detta för att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren.

Rådgivning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av rådgivning vad gäller produkter, teknikval, underhåll, strålning, miljöegenskaper, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med tillverkare.



Samarbetsformer

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Kund och Ramavtalsleverantör.

Servicenivåavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av servicenivåavtal som reglerar t.ex. svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställetid och åtgärdstid.

Socialt och etiskt ansvarstagande

Vid Avrop kan krav komma att ställas gällande socialt och etiskt ansvarstagande till exempel att rutiner ska finnas i ett uppföljningssyfte.

Språk

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults språkkunskaper, t.ex. svenska eller engelska. Även krav på språket i ett användargränssnitt kan komma att ställas.

Statistik

Vid Avrop kan krav komma att ställas på statistik till exempel på nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, energianvändning m.m. samt hur den ska levereras och hur detaljerad den ska vara.

Support

Vid Avrop kan krav komma att ställas på supportfunktion t.ex. öppettider, svarstider och kontaktytor.

Säkerhetsskyddsavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Säkerhetsskyddsavtal med Kund.

Säkerhetslösningar

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av säkerhetslösningar till exempel distansradering och krypteringslösningar.

Teknikanalys

Vid Avrop kan krav komma att ställas på genomförande av analys av till exempel användarkrav, olika typer av funktions- och säkerhetsanalyser som exempelvis befintlig brandvägskonfiguration och befintlig abonnentväxel.

Tekniska produktkrav

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tekniska specifikationer, modell, funktioner, kapacitet, prestanda, användbarhet, energiförbrukning, skalbarhet, integrationsmöjlighet, krav utifrån befintlig teknisk plattform.

Test

Vid Avrop kan krav komma att ställas på kontroll av funktioner av teknisk lösning, exempelvis att kontroll enligt testspecifikation ska ske i anvisad teknisk miljö.



Tider och genomförande

Vid Avrop kan krav komma att ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförandet av Konsulttjänst.

Tillgänglighet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillgängligheten i användargränssnitt, t.ex. hur väl användargränssnittet uppfyller standarden WCAG 2.0 eller motsvarande eller hur tillgänglig det som avropas är för funktionshindrade.

Utbildning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på vilken pedagogik, metodik eller verktyg som används under den kundanpassade utbildningen.

Viten

Vid Avrop kan krav komma att ställas på reglering för viteshantering.

Ändringshantering

Vid Avrop kan krav komma att ställas på process och rutiner för förändringar, anpassningar, integrationer m.m.

Överlämning vid leverantörsbyten

Vid Avrop kan krav komma att ställas på till exempel förberedande åtgärder inför leverantörsbyte.

4.4 Kontraktsvillkor

Ramavtalsbilaga Allmänna villkor med tillhörande Särskilda villkor utgör alltid del av Kontrakt oavsett om Allmänna villkor med tillhörande Särskilda villkor åberopas eller inte. Dessa villkor får inte ersättas av andra om det inte framgår specifikt av Ramavtal.

Om ett Säkerhetsskyddsavtal och/eller Personuppgiftsbiträdesavtal tecknats och lagts som bilaga till Kontrakt och om något stadgande eller villkor i kontraktshandlingarna utgör hinder mot eller försvårar tillämpning av någon klausul i Säkerhetsskyddsavtalet och/eller Personuppgiftsbiträdesavtalet, gäller vad som avtalats i Säkerhetsskyddsavtalet och/eller Personuppgiftsbiträdesavtalet före Kontrakt.

Anpassningar och preciseringar av Allmänna villkor och Särskilda villkor får endast göras där så särskilt anges i Allmänna villkor respektive Särskilda villkor.

4.5 Kontrakts giltighetstid

Ett Kontrakts giltighetstid får överstiga 48 månader i det fall Kund bedömer att särskilda skäl föreligger.