

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Sara Wedholm

Upphandling

Kommunikationstjänster inom tele- och datakom
23.3-3081-17
Sista anbudsdag: 2018-03-14 23:59

Symbolförklaring

 Texten ingår i annonsen

 Texten kommer att ingå i avtalet

 Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas

 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen

 Frågan besvaras av upphandlaren

 Texten ingår i kvalificeringen

 Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen

 Texten/frågan innehåller ESPD-krav

 Frågan ställs endast upplysningsvis

 Frågan är markerad för särskild uppföljning

3. Kravspecifikation anbudsområde 1, Kommunikationslösningar

3.1 Generella krav Kommunikationslösningar



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

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

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

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

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

3.1.1 Kvalitet i utförande och koordinering av tjänster



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

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

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

- Samtliga bifogade bilagor ska omfattat leverans av en eller flera tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
- Minst två av de bifogade bilagorna ska även omfattat stödtjänsten/konsulttjänsten installation och konfiguration av lösningen.
- Minst en av de bifogade bilagorna ska även omfattat stödtjänsten/konsulttjänsten säkerhetslösningar.
- Minst två av de bifogade bilagorna ska var och en omfattat leverans av tjänster angivna i bilagan Utförande och koordinering inom minst två av de olika delområden, dvs. Telefoni/telekommunikationstjänster, Infrastruktur och/eller Samarbetslösningar.

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

a. Uppfyller anbudsgivaren angivna obligatoriska krav?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

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

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

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

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

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

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

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

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

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

Anbudsområde 1 Helhet



250 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

l. Bifoga 4 bilagor Utförande och koordinering

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.2 Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Anbudsområde 1 Helhet

Ja/Nej. **Ja krävs**

3.1.3 Avrop



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

avropssvar ska inte lämnas om inte kunden specifikt begär detta. Observera att anbudsgivaren inte äger rätt att överlåta rätten att mottaga eller besvara avrop till annan part. Anbudsgivaren äger inte heller rätt att överlåta rätten att teckna kontrakt till annan part på annat sätt än vad som framgår i bilaga Allmänna villkor.

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.4 Ansvar



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

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.5 Priser i ramavtalet och kontrakt



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

Samtliga priser som offereras i upphandlingen samt i avrop under ramavtalsperioden ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Anbudsgivaren får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande avrop d.v.s. om det krävs någon form av

utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i anbudsgivarens åtagande och takpris, om inte kunden anger annat i avropet. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och anbudsgivaren kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå.

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.6 Uppsägningstider



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.7 Spärra tjänster, adresser, portar etc.



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.8 Skydd av tjänster



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

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla autentiseringssystem för att skydda en videokonferens.

Konferenser ska kunna vara krypterade.

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.9 Redundans



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.10 IPv4, IPv6 och AS



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.11 IP-adresser



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda möjlighet till fasta IP-adresser.

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.12 Nummerserier, regionsfria nummer och hänvisning



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

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla regionsfria nummer såsom 0771.

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.13 Utbildning



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.14 Kontaktytor och språk



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.15 Statistik och mätningar



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

- Antal inkommande, framkopplade, övergivna och/eller tappade samtal
- Träffsäkerhet för automatisk telefonist
- Systemet ska innefatta ett antal standardrapporter som ger en god bild av verksamheten i kontaktcenter gällande team/agents leverans och utifrån inkommande ärenden. T.ex. tidsåtgång och handläggningstid för olika uppgifter/status, ärendevolymer och uppnådda servicenivåer för helheten nerbrutet till per kö, ärendetider för helheten nerbrutet till per kö, tappade samtal,

samtalsfördelning per kvart, per inkommande kanal, svarstid i olika tidsintervaller.

- Statistik över agenter: Systemet ska kunna ta fram statistik över agenternas tillgängliga tid för inkommande ärenden, per agent och kvart. Med tillgänglig tid menas tid i samtal eller annan kanal, tid i efterarbete samt tid i Systemet kan presentera individuell statistik för innevarande dag, för respektive agent. Exempel på sådan statistik är antal besvarade samtal, samtalstid och antal ej besvarade samtal som kopplats fram. Det går även att få fram motsvarande statistik över ärenden som inte är samtal.
- Kömonitor. Det ska vara möjligt att realtidsövervaka verksamheten via gränssnitt i dator eller skärm. Det går att i detta gränssnitt välja vilken information man vill se (t.ex. antal samtal i kö, samtal med längst kötid, inloggade agenter, status för agenter, status för övriga kanaler m.m.). Detta ska kunna anpassas för olika typer av medarbetare (t.ex. agenter, gruppleddare, kundservicechef eller grupprum).
- Antal distansmöten, vem som bokar, hur länge konferenserna äger rum, antal deltagare i konferenser (uppdelat på interna och externa), bild och ljudkvalitet (min och maxvärden), kapacitet på förbindelse.

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

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.16 Inomhusnät



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.17 Strålning i trådlösa nät



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.18 Ingående utrustning (programvaror och produkter)



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.19 Anbudsgivarens övertagande av befintlig utrustning



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.20 Kunds övertagande av utrustning



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.21 Läsrättigheter kundplacerad utrustning



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.22 Rättigheter att ändra i kundplacerad utrustning

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

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om tillgång enligt ovan erbjuds.

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

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

3.1.23 Webbportal



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

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

Anbudsgivaren erhåller 5000 poäng om kravet uppfylls

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



5.000 SEK

3.1.24 Implementation, support, felsökning och konfiguration



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

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

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

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

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

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

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

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



o. Uppfylls kraven för konsult 3?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



t. Uppfylls kraven för konsult 4?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet 

y. Uppfylls kraven för konsult 5?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet  50 SEK

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

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

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

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

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

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

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

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



o. Uppfylls kraven för konsult 3?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



t. Uppfylls kraven för konsult 4?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



y. Uppfylls kraven för konsult 5?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



50 SEK

3.1.24.3 Takpris konsulttjänster

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

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

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



2.000 SEK

b. Ange takpris per timme för konsulttjänster

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.25 Leveranstider

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

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

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

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

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

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

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

d. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för nytt abonnemang?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

f. Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande leveranstiden för konsulter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



500 SEK

3.1.26 Telefoni/Telekommunikation

3.1.26.1 Tal- och mobildatatrafik



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

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

Anbudsgivaren ska även kunna tillhandahålla mobila bredbandsabonnemang för endast data.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.2 Mobilnät



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

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



c. Bifoga intyg

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.3 Godkänd verksamhet



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

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Bifoga intyg/utskrift

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.4 Hastighet mobil datakommunikation



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.5 Enterprise Mobility Management (EMM)



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.6 Växeltjänster



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.7 Mobil anknytning i växel



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.8 Anslutning till det fasta publika telenätet



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.9 Fax som tjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla fax som tjänst.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.10 Personsökare och personsökartjänst



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla personsökare och personsökartjänst.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.11 Servicenivåer



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande servicenivåer?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.12 Slut på mobil surfpott



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.13 Omfördelning av mobildata



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.26.14 Överföring av mobildata och samtalstrafik

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

Anbudsgivaren erhåller 1500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande överföring av mobildata och samtalstrafik?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.500 SEK

3.1.26.15 Samtrafikpris

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

Anbudsgivaren erhåller 1000 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande samtrafikpris?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.000 SEK

3.1.27 Infrastruktur

3.1.27.1 Internet



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.2 WAN



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.3 LAN



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.4 Drifts- och funktionsansvar

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.5 SMTP

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.6 Routingprotokoll WAN-tjänster

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.7 Routingprotokoll LAN-tjänster

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

- RIP
- OSPF
- Statisk routing

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.8 Nätverksövervakning

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla nätverksövervakning med SNMPv3 eller vid var tid gällande

senare versioner. Kund ska ha läsrättigheter.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.9 IP Multicast



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.10 DHCP



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

Anbudsgivaren ska ha en funktion för adressutdelning med DHCP.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.11 Redundans i LAN-tjänst



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.12 Redundans i WAN-tjänst



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

mellan de nätutrustningar vid station/nod i anbudsgivarens nät, som var för sig terminerar primär och sekundär anslutning. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla dubblerad utrustning och kraft back-up.

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.13 Ethernet



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

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

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

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.14 Nättopologier



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.15 Brandvägg



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.16 DNS och DNSSEC

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda namnuppslagning med DNS och DNSSEC.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.17 Logiskt åtskilda virtuella nät i WAN-tjänster

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet ?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.18 Logiskt avskilda virtuella nät LAN-tjänster

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.19 IPsec

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.20 MACsec

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla MACsec enligt IEEE 802.1AE.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet 

3.1.27.21 Class of Service (CoS)

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.22 Quality of Service (QoS)



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.27.23 Fördröjning, paketförlust och jitter

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

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

Anbudsgivaren erhåller 1500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande fördröjning, paketförlust och jitter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 1 Helhet



1.500 SEK

3.1.28 Samarbetslösningar

3.1.28.1 Kontaktcenter



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.2 Automatisk samtalshantering



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.3 Telefonist



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

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

- Elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.4 Hänvisning



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.5 Röstbrevlåda



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.6 Automatisk telefonist



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.7 Telefonkatalog



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.8 Växeltjänster



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.9 Kontaktcenter



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.10 Systemadministration



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.11 Digitala möten



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för digitala möten så som distansmötesystem med produkter och programvaror. Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla distansmöten för konferensrum samt fasta och mobila devices. Kunden ska kunna blanda deltagare i samma konferens oavsett om de ansluter med datorbaserade klienter med video, webbapplikation i en mobil device, videokonferens eller telefoni. Det ska även vara möjligt att visa dokument eller presentationer för deltagarna i distansmöteskonferenser.

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.12 Konferensbrygga



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

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

- Inspelning av konferens för distribution.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.1.28.13 Standarder



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



3.2 Bastjänster



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

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

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

anbudsgivare som har fjärde lägst pris på respektive bastjänst plus dess tillägg (utvärderingspriset) erhåller 10 poäng. Övriga erhåller 0 poäng.

3.2.1 Bastjänst A: Mobilt abonnemang för tal- och datakommunikation



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

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

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

- Utökat område för talkommunikation, ringa från Sverige till länder inom hela EU/EES (totalt minst 2000 minuter enligt bastjänst A).
- Utökad omfattning på talkommunikation med ytterligare 1000 minuter och 1000 SMS/MMS enligt bastjänst A
- Utökad surfpott till 5 GB/månad
- Utökad surfpott till 10 GB/månad
- Utökad surfpott till 20 GB/månad
- Utökad surfpott till 100 GB/månad, varav upp till 50 GB/månad kan användas vid resor inom

EU/EES

- Utökad surfpott till 250 GB/månad, varav upp till 50 GB/månad kan användas vid resor inom EU/EES
- Tillägg för möjlighet för kund att använda ett eget APN för mobil datatrafik. Kunden ska kunna välja vilka abonnemang som ansluter mot APN:et. Pris anges per månad per APN.
- Tillägg för möjlighet för kund att särskilja tjänstesamtal från privatsamtal. Kunden ska kunna välja mellan olika modeller så som att slå en kod för privatsamtal, dubbla simkort eller automatiskt gå över till privatsamtal efter en av kunden viss specificerad tid på dygnet. Kunden ska även kunna välja fakturering till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras kund och privatsamtal den enskilde användaren. Kund specificerar vad som ska faktureras för privatsamtal dock ska prissättningen för privatsamtal följa den för tjänstesamtal.

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

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

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad och abonnemang för bastjänst A

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 5 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 10 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 20 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

h. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 100 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

i. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

j. Ange tilläggspris per månad för eget APN

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

3.2.2 Bastjänst B: Växeltjänst i molnet



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

- Funktion för talkommunikation (utgående samtal från växeln) med möjlighet att ringa och ta emot samtal från hela världen
- Fria samtal inom Norden
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Norden men inom EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas. Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Norden ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %. Pris per minut för att ringa till länder utanför EU/EES ska ske enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar (devices anskaffas separat)
- Ljudkvalitet minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphone- anknytning
- Kortnummer
- Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning kan ställa samtal på vänt internt

- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator
- Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt:
 - analogt gränssnitt
 - fast anknytning, med fast telefon eller Softphone
 - mobil anknytning.
 - telefonist anknytning
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad per aktiv anknytning oavsett typ (dvs oavsett analog-, fast-, mobil- telefonist-anknytning etc.)

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

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

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för utökat område talkommunikation

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för besökssystem

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



h. Ange tilläggspris per månad för automatisk telefonist

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.3 Bastjänst C: Mobil anknytning



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

- Mobiltelefonen blir en anknytning inom telefonväxeln och användaren nås på ett fastnät nummer. Mobilnumret kan döljas inom Sverige så fastnät nummer kan visas för utgående samtal
- Förbindelser som krävs för att realisera tjänsten ska ingå
- Användaren får tillgång till kundgemensamma funktioner och tjänster som finns inom telefonväxeln, (t.ex. hänvisningsfunktion, gruppnummer och röstbrevlåda)
- Grundprincipen är att samtal utgår enligt fastnätstrafik från växeln. Utgående fasta samtal från

växeln ingår och får inte debiteras separat inom ramen för denna bastjänst. Samtal när användaren är utomlands sker enligt avrop, eller om inte avropats enligt anbudsgivarens officiellt publicerade prislista för mobilsamtal vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %

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

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

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

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

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

Ja/Nej. **Ja** krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst C

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 5 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



d. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 10 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 20 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



f. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 100 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för utökad surfpott 250 GB

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.4 Bastjänst D: Internetaccess symmetrisk



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

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

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

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

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för för bastjänst D

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

g. Ange tilläggspris per månad för skydd mot överbelastningsattacker

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

i. Ange tilläggspris per månad för brandvägg

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet 

3.2.5 Bastjänst E: WAN tjänst



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

- Datakommunikation mellan kundens angivna lokaler inom Sverige
- Datakommunikation skapas med logiskt avskilda nät i anbudsgivarens nät
- Kundplacerad utrustning såsom routrar ska ägas av anbudsgivaren
- Kundens LAN ansluts till anbudsgivarens kundplacerade utrustning med Ethernet och med stöd för gränssnitt med både fiber och koppar.
- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- DHCP-relay
- Bandbredd minst 200 Mbit/s per länk mellan två av kundens lokaler
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- IP Multicast för IPv4 och IPv6.
- Fördröjning, fram och tillbaka, inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 25 ms, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- Jitter, variation i fördröjning, inom nätet ska vara lika med eller mindre än 5 ms då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

- Paketförluster inom anbudsgivarens nät ska vara lika med eller mindre än 0,01 %, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- En funktion för QoS där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan. Andelen i respektive klass ska kunna justeras uppåt eller nedåt vid behov. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.
 - Klass 1 realtidskommunikation
 - Klass 2 kritisk kommunikation
 - Klass 3 övrig kommunikation
- Pris ska anges för tjänsten per månad och länk

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

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd.

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst E

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



g. Ange tilläggspris per månad för brandväggsfunktion

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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



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

- Se överblick över devices och dess innehåll
- Integration med kundens Active Directory (AD)
- Fjärrdrift av devices med möjlighet till konfiguration och programvarudistribution samt kunna spärta enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrera sina personliga användarinställningar via ett webbgränssnitt
- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och Mac OS
- Systemet ska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemet ska skyddas mot manipulering (krypteras) (t ex vid fjärradministration av den mobila enheten)
- Systemet ska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten
- Systemet ska kunna tilldela en användare olika rättigheter beroende på enhetens status, vilken app som används, eller hur enheten ansluter mot Internet
- Systemet ska kunna återställa enhetslåsets PIN-kod i Admin verktyget
- Systemet ska kunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax)
- Systemet ska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matchar en definierad policy (t ex kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad)
- Systemet ska stödja automatiserad uttullning, användning, förnyelse och återkallande av enhets- och användarcertifikat.
- Pris ska lämnas per mobil device per månad och gälla oavsett plattform (t .ex. Andriod, iOS och Windows)

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

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

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

tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst F.

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

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris för bastjänst F per månad.

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



c. Ange tilläggspris per månad för applikationshantering

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.7 Bastjänst G: Kontaktcentertjänst



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

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

- Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå
- Stöd för efterbehandlingstid
- Möjlighet att kontakta kontaktcenter via kundens webb och via kontaktformulär
- Handläggaren sätts automatiskt i paus då samtal inte kan besvaras i tid och samtal omdirigeras.
- Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför företagskatalogen
- Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten
- Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade agenter
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående chatt med indikation när meddelande skrivs
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående mail, fax och SMS (enligt kunds val) med stavningskontroll, mallar, automatsvar etc.
- Systemet ska ha ett telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknytningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på vänt och återta samtal
- Pris anges per månad för tjänsten för upp till 10 samtidigt inloggade agenter

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

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

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 1 Helhet



b. Ange pris per månad för bastjänst G

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



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

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



e. Ange tilläggspris per månad för autentisering av medborgare

Prisfält

Anbudsområde 1 Helhet



3.2.8 Bastjänst H: Produktivitetsplattform för samarbete och kommunikation



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

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

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

- Abonnemang för talkommunikation inom det område kunden definierar, både internt och externt

samt ska kunna inkludera telefonistfunktioner

- Röstbrevlåda
- Mobila anknytningar
- Integration med kundens kontaktcenter
- API för integration av tjänster med verksamhetssystem
- Desktopklient för Windows, OSx, Android och iOS.

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

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

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 1 Helhet



b. Bifoga en tjänstebeskrivning för bastjänst H

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet



3.3 Underleverantörer



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

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

Fritext

Anbudsområde 1 Helhet



b. Bifoga bilaga underleverantörer om underleverantörer nyttjas

Bifogad fil

Anbudsområde 1 Helhet

