











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

6. Kravspecifikation anbudsområde 4, Samarbetslösningar

6.1 Generella krav Samarbetslösningar

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.1 Kvalitet i utförande och koordinering av tjänster



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

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

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

- Samtliga bifogade bilagor ska omfattat leverans av en eller flera tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
- De bifogade bilagorna ska sammantaget omfattat leverans av minst två olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering.
- Minst två av de bifogade bilagorna ska även omfattat leverans av stödtjänsten/konsulttjänsten installation och konfiguration av lösningen.

- De bifogade bilagorna bör sammantaget omfatta leverans av fyra olika tjänster som är angivna i bilaga Utförande och koordinering. Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.


a. Uppfyller anbudsgivaren angivna obligatoriska krav?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...




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

Anbudsområde 4 Sam...  500 SEK

Ja/Nej. Ja önskas

c. Bifoga fyra bilagor Utförande och koordinering

Anbudsområde 4 Sam... 

Bifogad fil

6.1.2 Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Anbudsområde 4 Sam... 

Ja/Nej. Ja krävs

6.1.3 Avrop

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

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Anbudsområde 4 Sam... 

Ja/Nej. Ja krävs

6.1.4 Ansvar

Anbudsgivaren ska ansvara för leverans, installation och implementation av avropade tjänster om inte annat anges av kund vid avropet. Samma sak gäller även för migrering från befintlig miljö samt från befintlig leverantör till ny leverantör. Anbudsgivaren ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Anbudsgivaren ska ansvara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och leverera

en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas mellan parterna i kontraktet.

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.5 Priser i ramavtalet och kontrakt



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

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

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.6 Kontaktcenter



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.7 Automatisk samtalshantering



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.8 Telefonist



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

- Samtalskö mot telefonist och/eller talsvar vid kö mot telefonist, med valmöjlighet om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
- Automatisk presentation på skärmen av uppgifter som t.ex. namn, anknytningsnummer, hänvisningsbesked
- Kunna söka i databasen på följande hela eller delvisa sökbegrepp i valfria kombinationer: förnamn, efternamn, anknytning, e-postadress, mobiltelefonnummer, organisation, geografisk placering och arbetsuppgift, fonetisk sökning
- Kunna registrera meddelanden till abonnenten direkt i hänvisningsbilden och förmedla mottagna meddelande via mail och SMS
- Förmedling med eller utan avisering av samtal och uppkoppling av konferenssamtal
- Parkering av samtal och påkoppling och inbrytning

- Väntkoppling av samtal vid upptaget och övervakning vid upptagen användare samt återanrop till samma telefonist vid ej svar, med information om användaren
- Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare utan att anknytningen stängs. Lägga in regelbunden frånvaro med löpande hänvisning för en eller flera användare. Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt
- Valmöjlighet för telefonist med autosvar eller manuellt svar, svarshjälp (välkommen till "myndigheten" du pratar med "telefonist")
- Nattkoppling av telefonist med tillhörande talbesked samt eventuell vidarekoppling till journummer
- Aktivering av samtalsinspelning och uppspelning vid t.ex. hot eller utbildning
- Elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.9 Hänvisning



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla hänvisning. Kunden ska ha rätt att administrera och förändra data i hänvisningsdatabasen. Användaren ska från egen device och från ett webbgränssnitt kunna hänvisa sin 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 4 Sam...



6.1.10 Röstbrevlåda



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.11 Automatisk telefonist



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

- Koppla samtalet till den anknytning som den inringande söker, röststyrning samt läsa upp aktiva hänvisningar med efterfrågat nummer eller namn.
- Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser samt lägga till och ta bort

hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

- Möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.12 Telefonkatalog



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla en telefonkatalogtjänst som är gemensam för hela organisationen. Telefonkatalogen ska kunna ha gemensam databas med telefonisttjänsten. Det ska vara möjligt att endast visa valda delar av databasen. Det som minst ska visas och vara sökbart är för- och efternamn, 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 4 Sam...



6.1.13 Växeltjänster



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.14 Personlig samtalshantering



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.15 Ingående programvaror och produkter

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.16 Systemadministration

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.17 Devices som tjänst

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

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

a. Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



b. Beskriv tjänsten inklusive information om logistikkedjan

Fritext

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.18 Enterprise Mobility Management (EMM)

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.19 Digitala möten

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.20 Konferensbrygga

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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.21 Standarder



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.22 Skydd av tjänster



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.23 Parametrar



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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.24 Redundans



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda redundanta lösningar för tjänster.

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.25 Utbildning



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.26 Kontaktytor och språk



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

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.27 Statistik och mätningar



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

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

- Antal distansmöten, vem som bokar, hur länge konferenserna äger rum, antal deltagare i konferenser (uppdelat på interna och externa), bild och ljudkvalitet (min- och maxvärden).

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

Uppfyller anbudsgivaren kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



6.1.28 Rättigheter kundplacerad utrustning

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

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om obegränsade läsrättigheter erbjuds.

Uppfyller anbudsgivaren kravet om obegränsade läsrättigheter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...



500 SEK

6.1.29 Övertagande av utrustning

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

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

Anbudsgivaren erhåller 500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande övertagande av utrustning och produkter?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...



500 SEK

6.1.30 Webbportal


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

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

Anbudsgivaren erhåller 2500 poäng om kravet uppfylls.

Uppfyller anbudsgivaren kravet gällande webbportal?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  2.500 SEK

6.1.31 Leveranstider


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

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

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


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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  1.000 SEK

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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  1.000 SEK

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

Anbudsområde 4 Sam...



1.000 SEK

Ja/Nej. **Ja önskas**

6.2 Implementation, support, felsökning och konfiguration

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

6.2.1 Realisering av implementation, support, felsökning och konfiguration

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

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

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

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

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

a. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 1

Fritext

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 1


Fritext

Anbudsområde 4 Sam...




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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


e. Uppfylls kraven för konsult 1?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


f. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


g. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 2

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


j. Uppfylls kraven för konsult 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


k. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


l. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 3

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


o. Uppfylls kraven för konsult 3?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


p. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


q. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 4

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

t. Uppfylls kraven för konsult 4?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

u. Ange namn och kontaktuppgifter till konsult 5

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


v. Ange nuvarande arbetsgivare till konsult 5

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

y. Uppfylls kraven för konsult 5?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


6.2.2 Takpris konsulttjänster

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

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


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

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  2.000 SEK

b. Ange takpris per timme för konsulttjänster

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

6.3 Bemanning telefonist

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

6.3.1 Realisering av tjänsten bemanning telefonist

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


- gymnasieexamen samt utbildning i växelfunktioner

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

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


a. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 1

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


b. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 1

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

e. Uppfylls kraven för telefonist 1?

Ja/Nej. Ja önskas

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

f. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 2

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


g. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 2

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

j. Uppfylls kraven för telefonist 2?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK


k. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 3

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


l. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 3

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


o. Uppfylls kraven för telefonist 3?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

p. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 4

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


q. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 4

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


t. Uppfylls kraven för telefonist 4?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

u. Ange namn och kontaktuppgifter till telefonist 5

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


v. Ange nuvarande arbetsgivare till telefonist 5

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 


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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

y. Uppfylls kraven för telefonist 5?

Ja/Nej. **Ja önskas**

Anbudsområde 4 Sam...  50 SEK

6.4 Bastjänster



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

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

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

6.4.1 Bastjänst A: Telefonisttjänst



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

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

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

- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från dator med möjlighet att fördefiniera grupper
- Tilläggspris för möjlighet till chattfunktion

- Tilläggspris för möjlighet till enkelriktad kalenderkoppling, kalendern ska kunna uppdatera hänvisning
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en telefonist under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas).
- Tilläggspris för möjlighet till elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister.
- Tilläggspris för möjlighet till besökssystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föränmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller mail, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök.
- Tilläggspris för möjlighet till Text-to-speech, möjlighet att skriva in i systemet den text som ska läsas upp i lavin meddelande
- Tilläggspris för automatisk telefonist: Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:
 - Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp. Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
 - Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
 - Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
 - Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
 - Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
 - Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris för bastjänst A per månad.

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...










c. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris per månad för chattfunktion Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 
e. Ange tilläggspris per månad för kalenderkoppling Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 
f. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 
g. Ange tilläggspris per månad för elektronisk anslagstavla Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 
h. Ange tilläggspris per månad för besökssystem Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 
i. Ange tilläggspris per månad för text-to-speech Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 
j. Ange tilläggspris per månad för tillägg automatisk telefonist Prisfält	Anbudsområde 4 Sam... 

6.4.2 Bastjänst B: Kontaktcentertjänst

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

- Funktion med möjlighet att kunna hantera inkommande och utgående talkommunikation. Handläggare kan sitta på olika orter i Sverige och kunna ha ett mobilt arbetssätt och exempelvis kunna hantera inkommande och utgående samtal via webbläsare i mobil device.
- Menysystem och framkoppling av samtal beroende på knappval, dvs. möjlighet till identifiering av inringande via A-nummer, inmatad identifiering/autentisering t.ex. personnummer, PIN-kod och annat inmatat nummer.
- Möjlighet till parallella menyval på olika språk
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i menyn
- Möjlighet till meddelande om antal agenter som besvarar samtalen
- Möjlighet till elektronisk anslagstavla med en konfigurerbar samlad bild över exempelvis kösituation och servicegrad
- Se köstatus på hela kön med kötider och servicenivå, kunna prioritera och eskalera samtal i kö samt plocka eller flytta valda samtal. Köhantering, användargränssnitt. Agenten ska via ett grafiskt

användargränssnitt på sin dator kunna se realtidsinformation om den aktuella situationen:

- Hur många samtal/ärenden som står i kö på de köer som betjänas av agent/gruppen.
 - Status för inloggade agenter i den egna gruppen samt köinformation även från andra grupper.
 - Kötid för det samtal/ärenden som väntat längst.
 - Kötid för det samtal/ärenden som kopplas fram
 - Köstatus för övriga inkommande kanaler
 - Den inringandes A-nummer
- Möjlighet för agent att sätta samtal på vänt på personlig kö när agent har samtal på tjänst/kö. Det ska vara möjligt att prioritera mellan personlig kö och tjänstens kö
 - Talsvar vid kö mot handläggare, med valmöjlighet om upprepad information om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
 - Möjlighet till ackumulerad kötid dvs. inringande som stått i kö och blir omdirigerad till annan kö kan tillgodogöra sig tidigare kötid
 - Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå
 - Stöd för efterbehandlingstid
 - Möjlighet att kontakta kontaktcenter via kundens webb och via kontaktformulär
 - Handläggaren sätts automatiskt i paus då samtal inte kan besvaras i tid och samtal omdirigeras.
 - Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför företagskatalogen
 - Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten
 - Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade agenter
 - Pris anges per månad för tjänsten för upp till 5 samtidigt inloggade agenter

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

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

och återta samtal

- Tilläggspris för möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt bank-ID

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för bastjänst B

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



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

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris per månad för upp till 25 samtidigt inloggade agenter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



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

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris per månad per ytterligare samtidigt inloggad agent utöver 50 st

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



g. Ange tilläggspris per månad för mail, fax och SMS hantering

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



h. Ange tilläggspris per månad för chatt

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



i. Ange tilläggspris per månad för sociala medier

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

j. Ange tilläggspris per månad för möjlighet att den inringande muntligt kan beskriva ärende

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

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

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


l. Ange tilläggspris per månad för telefonistgränssnitt

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

m. Ange tilläggspris per månad för autentisering av medborgare

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

6.4.3 Bastjänst C Telefonistbemanning

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

- Tjänsten ska avlasta och eller ersätta kundens telefonister med att ta emot och koppla samtal samt ta emot meddelanden som vidarebefordras till användaren via e-post eller SMS
- Tjänsten ska kunna kopplas av/på genom tidsstyrning och genom manuell vidarekoppling
- Tjänsten ska vara tillgänglig minst arbetsdagar kl. 8:00-17:00 och ska vid behov kunna utökas till kvällar och helger
- Extern telefonist ska kunna ha tillgång till hänvisning-, närvaro- och linje-status för kundens medarbetare.
- Garanterad svarstid: minst 90 % av samtalen ska vara besvarade inom 30 sekunder från och med första signalen
- Telefonisttjänst ska prissättas per mottaget samtal per månad och månadskostnad för tillgång till tjänst. Återanrop vid ej svar ses som ett nytt samtal.

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

- Tilläggspris per utökad timme tillgänglighetstid under en arbetsdag samt helger
- Av kund beställda utökade uppgifter för telefonist, priset anges som ett tillägg per månad per 30 sekunders extra arbetsinsats för telefonist. Hur mycket tid som ska gå åt i snitt ska mätas och stämmas av mellan parterna.
- Utökad garanterad svarstid: minst 95 % av samtalen ska vara besvarade inom 20 sekunder från och med första signalen.

Utvärdering bastjänst C: Priset per samtal multipliceras med 1000. Alla prisuppgifter adderas sedan (dvs. priset per månad för bastjänst C, pris per samtal multiplicerat med 1000 och tilläggspriser) och den sammanlagda totalen blir utvärderingspriset för bastjänst C.

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för tillgång till bastjänst C

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange pris per mottaget samtal

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris per utökad timme tillgänglighet

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange tilläggspris vid beställda utökade uppgifter för telefonist

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris för utökad garanterad svarstid, minst 95 % besvarade inom 20 sekunder

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



6.4.4 Bastjänst D: Konferensbrygga



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

- Virtuellt konferensbrygga med videokonferenser för minst 20 interna och/eller externa deltagare via webbläsare, videokonferens, klient, telefon eller mobil device (deltagarna kan vara uppdelade på en eller flera virtuella konferenser).
- Möjlighet med inloggning med unik PIN-kod för varje konferens och konferensledare.
- SMS eller mail med inloggningsuppgifter inför aktuell konferens.
- Möjlighet till flera virtuella konferensrum och val av virtuellt konferens rum kan ske via PIN-kod eller telefon nummer.
- Konferensledare ska kunna slå av och på mikrofonen för deltagare samt lägga till och avsluta deltagare.
- Se alla anslutna deltagare med namn.
- Möjlighet att visa presentation eller dokument

- Möjlighet till inspelning och uppspelning av konferens
- Pris anges per månad för tjänsten

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

- Tilläggspris per extra deltagare
- Tilläggspris för möjlighet att dela dokument
- Tilläggspris för möjlighet att deltagare kan ställa sig i talarkö och få ordet av konferensledaren
- Tilläggspris för möjlighet till krypterade konferenser (förbindelser)

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för tillgång till bastjänst D

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange tilläggspris per extra deltagare

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris för möjlighet att dela dokument

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange tilläggspris för möjlighet till talarkö

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris för möjlighet till krypterade konferenser

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



6.4.5 Bastjänst E: Växeltjänst i molnet



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

- Funktion för talkommunikation med möjlighet till anslutning mot kundens operatörstjänster för anslutning mot det publika telenätet
- Möjlighet till fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar
- Ljudkvalitet ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphone-

anknytning

- Kortnummer
- Gruppnummer. Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning kan ställa samtal på vänt internt.
- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator
- Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt:
 - analogt gränssnitt
 - fast anknytning, med fast telefon eller Softphone
 - mobil anknytning.
 - telefonist anknytning
- Pris ska lämnas för tjänsten per månad per aktiv analog-, fast-, mobil- och telefonist-anknytning

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

- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en telefonist under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format.
- Tilläggspris för möjlighet till flerpartssamtal, konferensbrygga, pris ska lämnas för upp till 10 parter, upp till 20 parter samt upp till 50 parter
- Tilläggspris för möjlighet till besöksystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föranmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller e-post, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök.
- Tilläggspris för automatisk telefonist: Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:

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

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

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

- Kalenderkoppling som styr hänvisning etc., kopplingar till webbmötestjänster såsom Skype för företag och liknande, möjlighet att ansluta kontaktcentersystem

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

Ja/Nej. **Ja krävs**

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris per månad för Bastjänst E per analog anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange pris per månad för Bastjänst E per fast anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange pris per månad för Bastjänst E per mobil anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



e. Ange pris per månad för Bastjänst E per telefonist anknytning

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



f. Ange tilläggspris per månad för massutskick av SMS


Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



g. Ange tilläggspris per månad för inspelning av samtal

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


h. Ange tilläggspris per månad för möjlighet till flerpartsamtal upp till 10 parter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


i. Ange tilläggspris per månad för möjlighet till flerpartsamtal upp till 20 parter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


j. Ange tilläggspris per månad för möjlighet till flerpartsamtal upp till 50 parter

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


k. Ange tilläggspris per månad för besökssystem

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

l. Ange tilläggspris per månad för automatisk telefonist

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

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

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

- Se överblick över devices och dess innehåll
- Integration med kundens Active Directory (AD)
- Fjärrdrift av devices med möjlighet till konfiguration och programvarudistribution samt kunna spärra enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrera sina personliga användarinställningar via ett webbgränssnitt.
- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och Mac OS
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemet ska skyddas mot manipulering (krypteras) (t ex vid fjärradministration av den mobila enheten).
- Systemet ska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten .
- Systemet ska kunna tilldela en användare olika rättigheter beroende på enhetens status, vilken app som används, eller hur enheten ansluter mot Internet.
- Systemet ska kunna återställa enhetslåsets PIN-kod i Admin verktyget.

- Systemet ska kunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax).
- Systemet ska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matchar en definierad policy (t ex kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad).
- Systemet ska stödja automatiserad utrullning, användning, förnyelse och återkallande av enhets- och användarcertifikat.
- Pris ska lämnas per mobil device per månad och gälla oavsett operativsystem (t .ex. Andriod, iOS och Windows)

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

- Tilläggspris för möjlighet till krypterad s.k. "sandbox" eller liknande där känsliga applikationer såsom e-post kan installeras.
- Tilläggspris för möjlighet till att kunna separera privat och företagsdata
- Tilläggspris för att systemet ska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt.
- Tilläggspris för möjlighet till applikationshantering, möjlighet att installera och konfigurera, avinstallera applikationer på anslutna devices. White-list över godkända applikationer. Spärr mot att installera utvalda/ej godkända applikationer. Möjlighet till larm/avisering om ansluten enhet har icke godkända applikationer. Volymdistribution av applikationer (VPP) utan anslutning mot publik distributionsbutik.
- Tilläggspris för möjlighet till stöd för exempelvis Apple school manager och likvärdigt

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

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

Ja/Nej. Ja krävs

Anbudsområde 4 Sam...



b. Ange pris för bastjänst F per månad

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



c. Ange tilläggspris per månad för krypterad sandbox

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...



d. Ange tilläggspris per månad för möjlighet att separera privat och företagsdata


Prisfält

Anbudsområde 4 Sam...




e. Ange tilläggspris per månad för certifiering för enhetshantering

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


f. Ange tilläggspris per månad för applikationshantering

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 

g. Ange tilläggspris per månad för för stöd för Apple school manager och likvärdigt

Prisfält

Anbudsområde 4 Sam... 


6.5 Underleverantörer



I de fall anbudsgivaren behöver nyttja underleverantörer för att uppfylla krav i Anbudsområde Samarbetslösningar, kapitel 6, i upphandlingen ska bilaga underleverantörer fyllas i och bifogas anbudet. Av bilagan ska det tydligt framgå vad underleverantören ska bidra med till anbudet samt kopplat till vilket krav leverantören åsyftas. Se vidare Ramavtalets Huvuddokument och bilaga Allmänna villkor för krav gällande underleverantörer som nyttjas vid fullgörande av kontrakt.

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

Fritext

Anbudsområde 4 Sam... 

b. Bifoga bilaga underleverantörer om underleverantörer nyttjas

Bifogad fil

Anbudsområde 4 Sam... 