

# Bilaga Kravkatalog

# Kommunikationstjänster

Dnr. 23.3-3081-17



KAMMARKOLLEGIET



# 1 Inledning

I bilaga Kravkatalog anges de krav som kunder kan ställa vid avrop, utöver de krav som återfinns i upphandlingsunderlaget. Kunder kan vid behov precisera samtliga krav och tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) utifrån kundens behov. Kunden väljer även hur kraven ska verifieras.

Referenstagnation kan göras för att verifiera att krav på tjänsten kan uppfyllas.

Kravställning ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna. Vid avrop får förhandling ske om förutsättningar enligt 6 kap 5 § LOU eller 12 §, LOU i övrigt samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas. På Statens inköpscentrals webbplats [www.avropa.se](http://www.avropa.se) kommer det, efter att Ramavtal trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur kund kan göra avrop. Kravkatalogen är angiven i bokstavsordning.

## 2 Krav

### **Avtalsvillkor**

Vid avrop kan preciseringar eller anpassningar av bilaga Allmänna villkor göras där sådana är tillåtna enligt respektive paragraf.

### **Begränsningar, kostnadsdrivande delar och ansvarsgränser**

Vid avrop kan krav ställas på att ramavtalsleverantören ska redovisa eventuella begränsningar och kostnadsdrivande delar i avropssvaret samt hur dessa begränsningar och kostnadsdrivande delar ska utvärderas.

### **Beställningsrutiner**

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

### **Certifiering**

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån certifiering för exempelvis viss produkt, programvara eller säkerhetsklassning.

### **Dokumentation och hjälpfunktioner**

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

### **Faktureringsvillkor och rutiner**

Vid avrop kan krav komma att ställas på ramavtalsleverantörens fakturor t ex. gällande detaljeringsgrad, specificerad förbrukning, eventuella privatsamtal, specificerat på enhet eller användare, faktureringsperiod, e-faktura etc. Kund kan således t ex. begära att faktura skickas för respektive användare med information om specificerad förbrukning, avtalade tjänster, referensnummer och kostnadsställe etc.

### **Funktionalitet**

Vid avrop kan funktionella krav komma att ställas och tjänster utvärderas utifrån om och hur väl vissa funktionella krav uppfylls.

**Förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet**

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

**Giltighetstid**

Vid avrop kan kund ställa krav på kontraktets giltighetstid. Ett kontrakts giltighetstid får överstiga 48 månader i det fall kund bedömer att särskilda skäl föreligger och att det kan motiveras utifrån LOU. Kunden kan dela upp ett kontrakt i en implementationsdel och en utförande/driftsdel, tiden för implementation räknas då inte in i giltighetstiden för utförande/driftsdelskontraktet.

**Hållbarhet och miljö**

Vid avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter t.ex. att distansöverbryggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, grad av energieffektivitet, ingående material, avsaknad av konfliktmineraler och kemikalier. Även krav på PUE-tal för drifttjänst kan komma att ställas. Krav kan även ställas på hur produkter ska lagras, raderas, återanvändas eller skrotas samt att skrotningsintyg upprättas.

**Innovationsvänliga avrop**

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån innovativa lösningar. Detta kan bestå t.ex. i att avropet utgår från ett nytt sätt att arbeta med existerande och/eller nya lösningar eller kombinationer av ovanstående.

**Infrastruktur**

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

**Installation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur installation ska gå till. Efter installation i kundens lokaler kan krav ställas på städning och återställning samt att emballage, överblivet material, utrustning som ersatts och inte används ska tas bort av ramavtalsleverantören.

**Integration**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tjänstens integration mot och kompatibilitet med fysiska gränssnitt, API:er, adressering etc. i kundens befintliga it-miljö.

**Kompetens och konsulter**

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsults erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå. Om kund avropar rådgivningstjänster för att öka beställarkompetens inför ett avrop och kontrakterad ramavtalsleverantör bidrar till underlaget på så sätt att de har en fördel inför avropet, kan kund utesluta dem från att lämna avropssvar.

**Kundanpassad webb och inköpsfunktion**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur tjänster och priser presenteras för kund. Även krav gällande kundspecifik webb och krav på gränssnitt för integration med kundens inköpssystem kan komma att ställas för möjliggörande av elektroniska beställningar.

**Kundplacerad utrustning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på den kundplacerade utrustningen i form av tekniska krav så som uteffekt, gränssnitt, kapacitet, kontakter, impedanser, standarder etc. samt fysiska krav så som storlek, värmeutveckling och energibehov etc.



### **Leveranstider**

Vid avrop kan krav komma att ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförande och leverans. Kund kan även ställa krav på beställnings-, leverans- och logistikflöden.

### **Personuppgiftsbiträdesavtal**

Vid avrop kan krav komma att ställas på att ramavtalsleverantör och underleverantör ingår personuppgiftsbiträdesavtal med kund.

### **Prestanda, tekniska krav samt omfattning och innehåll**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av tjänster inom upphandlingsområdet och vad dessa ska innehålla och omfatta.

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl tjänsten och ingående produkter och eller programvaror uppfyller viss prestanda, kapacitet och/eller teknisk kravställning. Krav kan även ställas gällande uppfyllande av olika standarder och/eller versioner. Krav kan ställas på devices och andra produkter. Vid avrop kan krav även komma att ställas på t.ex. parametersättning, brandväggsregler, routingprotokoll etc.

Kund kan välja att följa vägledningar, rekommendationer och riktlinjer från PTS.

Vid avrop kan krav ställas på rutiner samt att dessa ska presenteras för kund.

### **Produkter och programvaror**

Under vissa förutsättningar är det tillåtet att ställa krav på att en viss specificerad produkt eller programvara ingår i avropet om det kan motiveras utifrån LOU och kundens befintliga it-miljö. Om detta inte är möjligt kan "eller likvärdig" anges med eventuellt en förklaring om vilka egenskaper som eftersöks. Kund kan ställa krav att reservdelar till befintlig utrustning, reparationer och utbytesprodukter ska kunna tillhandahållas. Krav kan även ställas att ramavtalsleverantören ska meddela kund en viss tid innan en produkt eller programvara utgår.

### **Pris och prismodell**

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

### **Referenser**

Vid avrop kan omdömen tas in från andra kunder och uppdrag med syfte att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren.

### **Redundans**

Vid avrop kan krav komma att ställas på redundans och hantering av kraftbortfall. Krav kan ställas på t.ex:

- Tvåstationsanslutning, till minst två olika stationer i leverantörens nät.
- Logiskt och/eller fysiskt skilda vägar till beställarens utrustning vid en- och tvåstationsanslutning
- Fysisk diversitet baserad på fast och trådlös anslutning
- Lastdelning
- Dubblerad utrustning



Kund har rätt att utesluta en befintlig ramavtalsleverantör från ett avrop om avropet syftar till att erhålla redundans i en lösning där det är av vikt att det är olika leverantörer för att erhålla redundansen. Med olika leverantörer kan framföringsvägen bli samma och krav kan ställas för att säkerställa olika framföringsvägar

#### **Samarbetsformer**

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan kund och ramavtalsleverantör.

#### **Servicenivåavtal**

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika typer av servicenivåavtal som reglerar t.ex. svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställelsetid och åtgärdstid. Olika servicenivåer kan kravställas för olika tjänster, adresser, grupper av användare etc.

#### **Språk**

Vid avrop kan krav komma att ställas på kontaktytors och konsults språkkunskaper, t.ex. svenska eller engelska. Även krav på språk i användargränssnitt och dokumentation kan komma att ställas.

#### **Service, underhåll och kundtjänst**

Vid avrop kan krav komma att ställas på service, underhåll och kundtjänst t.ex. öppettider, svarstider, kontaktytor, uppföljning, servicenivå och statistik. Krav kan även ställas på hur statistik och analyser ska redovisas, t.ex. statistik om nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, mm. Krav kan även ställas gällande reparationer och felavhjälpning på distans samt på plats hos kund. Krav kan ställas på servicefönster, t ex. hur långt i förväg meddelande om att servicefönster kommer att användas, vilken driftstörning som får uppstå, längd på driftstörning etc.

#### **Säkerhet och informationssäkerhet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur tjänsten skyddas mot otillbörligt nyttjande, intrång, avlyssning, manipulering, sabotage, sammankoppling med andra kunders nät och hur spårbarhet av förändringar och händelser i tjänsten kan säkerställas. Krav kan ställas på att ramavtalsleverantören ska informera om var data lagras och transporteras. Om det kan motiveras av kund kan krav även ställas på i vilka länder data får lagras och transporteras. Krav kan även ställas kring hur uppföljning och kontroll ska ske av att erbjudet skydd upprätthålls. Vid avrop kan krav ställas på uthållighet vid avbrott i t.ex. elförsörjning.

Vid avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet t.ex. behörighet, möjlighet att sätta rättigheter, loggning och certifiering enligt relevanta standarder. Vid avrop kan krav komma att ställas på att det vid leverans av erbjudna tjänster tillämpas regelverk, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande ISO 27000.

#### **Säkerhetsskyddsavtal**

Vid avrop kan krav komma att ställas på att ramavtalsleverantör och underleverantör ingår säkerhetsskyddsavtal med kund och att konsult ska registerkontrolleras innan konsulttjänstens utförande.

#### **Test**

Vid avrop kan krav komma att ställas på lån av produkt eller programvara för test inför anskaffning av tjänst.

**Tillgänglighet**

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

**Tillträde till lokaler**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur och när ramavtalsleverantör ska meddela att de kommer att behöva tillträde till kundens lokaler. Krav kan ställas att personal ska vara certifierade eller gått viss utbildning för att få vistas i kundens lokaler.

**Täckning och kapacitet för trådlösa tjänster**

Vid avrop kan krav komma att ställas på täckning och kapacitet för visst geografiskt område. Krav kan ställas att ramavtalsleverantören ska kunna verifiera täckning och kapacitet för de geografiska områden där kunden har behov av tjänsten.

**Utbildning**

Vid avrop kan krav ställas på utbildning avseende tjänster inklusive, om tillämpligt, ingående produkter och programvaror för administratörer och användare. Krav kan ställas på var och när utbildning ska hållas. Utbildningen ska innehålla utbildningsmaterial på svenska eller engelska och detta ska vara inkluderat i priset. Krav kan ställas gällande vilket språk (svenska eller engelska) utbildningen hålls på.

**Uppsägningstid**

Vid avrop kan krav ställas gällande längd på uppsägningstid samt former för uppsägning av tjänst.

**Vidareförmedling av felanmälan**

Vid avrop kan krav ställas att ramavtalsleverantören ska ansvara för och samordna felsökning av gränsöverskridande tjänster där ramavtalsleverantören ansvarar för sin del av lösningen och kund eller annan leverantör för sin del. Krav kan även ställas att om ramavtalsleverantören inte kan avhjälpa felet i egen tjänst ska felanmälan vidareförmedlas till kund eller annan leverantör som ansvarar för den del som felet kan härröras till.

**Ändringshantering**

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

**Överlåtelse/Överköp**

Vid avrop kan krav ställas på överlåtelse och överköp. Kund kan utvärdera innehåll och villkor för övertagande och köp av utrustning och programvara mellan parterna. Krav kan ställas på hur värdet och därmed priset för överlåtelsen beräknas samt huruvida eventuell kostnad för avinstallation ska dras av på priset.

**Övervakning**

Vid avrop kan krav ställas kring övervakning av tjänster samt övervakningsfunktion i kundens lokaler för spegling av ramavtalsleverantörens övervakning. Kund kan även ställa krav om aktiv övervakning av övervakningen. Med aktiv övervakning så avses att om övervakningen slutar att fungera ska det genereras ett larm på liknande sätt som om tjänsten helt eller delvis slutat att fungera. Krav kan ställas hur snabbt övervakningsfunktionen ska återupprättas.