

Bilaga

Kravkatalog

Datacenter 2019

23.3-5432-19



KAMMARKOLLEGIET



# Innehåll

1 Inledning.....	3
2 Definitioner.....	3
3 Ramavtalets omfattning.....	3
4 Övergripande instruktioner.....	4
5 Konsulttjänster.....	6
6 Kravkatalog.....	8
7 Kontraktsvillkor.....	13



# 1 Inledning

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

För detta Ramavtal tillämpas avrop efter förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap. 9 § LOU, innebärande att Kund skickar en skriftlig Avropsförfrågan samtidigt till samtliga Ramavtalsleverantörer.

På Kammarkollegiets webbplats [www.avropa.se](http://www.avropa.se) kommer det, efter att Ramavtalet trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur Kund kan göra Avrop.

# 2 Definitioner

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

# 3 Ramavtalets omfattning

Ramavtalet är indelat i fyra områden. Dessa är Servrar och lagring, Nätverk och säkerhet, Telefoniprodukter och Datacenterlösningar.

**Servrar och lagring** omfattar Hårdvara, Programvara och tjänster för t.ex. servrar, Storage Area Network, Network Attached Storage, lagringssystem, säkerhetskopiering, hypervisor och virtualisering.

**Nätverk och säkerhet** omfattar Hårdvara, Programvara och tjänster för t.ex. nätverksväxel, router, trådlösa nätverk, lastbalanserare, brandvägg, Virtual Private Network, intrångsdetektering och övervakning.

**Telefoniprodukter** omfattar Hårdvara, Programvara och tjänster för t.ex. abonnentväxel, kontaktcenter, call-back, röstbrevlåda, talsvar, samtalshantering, Unified Communication, stödsystem för telefoni, inspelning, softphone, fast telefon samt inomhusnät för mobiltäckning.

**Datacenterlösningar** omfattar all Hårdvara, Programvara och tjänster som omfattas av Servrar och lagring, Nätverk och säkerhet samt Telefoniprodukter. Datacenterlösningar ska användas när Kunds behov ryms inom två eller flera av de andra områdena alternativt där behovet rör datacenter men inte tydligt hör hemma i något av de tre andra områdena. Exempel på sådan Hårdvara, Programvara och tjänster är hyperkonvergerad infrastruktur och Drifttjänst (co-location).

Närliggande tjänster som inte ingår i Ramavtalet är följande:

- Plattform som molntjänst (PaaS) som omfattas av ramavtalen för Programvaror och tjänster
- Programvara som molntjänst (SaaS) som omfattas av ramavtalen för Programvaror och tjänster
- Datornätverk (LAN och WLAN) som tjänst som omfattas av ramavtalet Kommunikationstjänster
- Drift av datacenter i Kunds lokaler som omfattas av ramavtalen för IT-drift
- Produkt för datacenter i Kunds lokaler som ägs, hyrs eller leasas av Ramavtalsleverantör
- Mobiltelefoner
- Fysisk infrastruktur i form av lokaler, byggnader, byggentreprenader, brandskydd, kanalisation, kyla, golv, tak eller el.

## 4 Övergripande instruktioner

4.1.1 Kund får ställa ett obligatoriskt krav på specifik namngiven Programvara som i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative (OSI)<sup>1</sup>, är gratis och fri för alla leverantörer att nyttja (det krävs t.ex. ingen återförsäljarstatus).

---

<sup>1</sup><http://www.opensource.org/licenses/>



4.1.2 Kund får ställa obligatoriska krav på standarder endast om standarden uppfyller kraven på en öppen standard enligt SOU 2009:86. Med en öppen standard avses en standard som uppfyller de fyra kriterier som interoperabilitetsramverket EIF 1.0<sup>2</sup> anger.

4.1.3 Konsulttjänst för att arbeta med befintlig Hårdvara och Programvara kan avropas från detta Ramavtal.

4.1.4 I ett och samma Avrop kan krav ställas på Servicenivåavtal, Supporttjänst, Uppgradering och Uppdatering till befintlig Hårdvara och/eller Programvara samt även olika Konsulttjänster. Även utökning av befintlig miljö förenlig med punkt 4.1.5 kan ingå i Avropet. Både Leverans vid en tidpunkt och successiv Leverans under en tydligt definierad tidsperiod kan ingå. Hårdvara, Programvara och/eller tjänst som inte angetts i Avropet är endast tillåten att köpa inom ramen för det Kontrakt som tecknats efter Avropet om Hårdvara, Programvara och/eller tjänst endast omfattar en icke väsentlig del av Kontrakt.

4.1.5 Om det är nödvändigt för Kund att uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig miljö får en specifik Hårdvara eller Programvara namnges vid Avrop om detta står i proportion till behovet och om avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Kund ska i detta fall tydligt beskriva sin miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.

4.1.6 Att avropa Servicenivåavtal, Supporttjänst, Uppgradering och Uppdatering till befintlig Hårdvara och/eller Programvara får ske med angivande av befintlig Hårdvara och/eller Programvara.

4.1.7 Kontrakt kan reglera att Kund ska erhålla de immateriella rättigheterna till det som Ramavtalsleverantör har skapat specifikt för Kund i enlighet med avsnitt 6 i Särskilda villkor Konsulttjänst.

4.1.8 Avrop av Privat molntjänst där annan än Ramavtalsleverantör eller dess Drifttjänstleverantör tillhandahåller Drifttjänst är inte möjligt i detta Ramavtal. Ramavtalsleverantör eller dess Konsulttjänstleverantör kan som en del av Konsulttjänsten systemförvaltning ansvara för applikationsdrift i Kunds lokal.

4.1.9 Kund kan avropa en begränsad varukorg där Kund enkelt kan köpa Hårdvara, Programvara, Supporttjänst, Uppgraderingar samt Uppdateringar som omfattas av Kontrakt. Kund ska i Avropsförfrågan beskriva omfattning och vilka behov varukorgen ska tillgodose. En varukorg kan avropas fristående eller som option. En varukorgs löptid är ett år räknat från ingående av Kontrakt och Kund kan endast ha en varukorg vid en given tidpunkt. I det fall begränsad varukorg ingår som en del i Kontrakt kan varukorg ha samma löptid som Kontrakt. Under varukorgs löptid kan köp göras för maximalt 500 000 SEK. Ramavtalsleverantör ska på Kunds begäran tillhandahålla uppgift om Kunds upplupna köp från en varukorg.

4.1.10 Avrop av utbildning kan endast omfatta utbildning inom it och får endast rikta sig till Kunds anställda.

<sup>2</sup><http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf>



4.1.11 Möjligheten till finansiering genom leasing (såväl finansiell som operationell) ingår inte i Ramavtalet.

## 5 Konsulttjänster

I det följande förklaras, i bokstavsordning, de olika Konsulttjänster Kund kan avropa. Konsulttjänster kan avropas i form av Resurskonsulttjänst, Teamkonsulttjänst eller Uppdragskonsulttjänst. Konsulttjänsterna är beskrivna utifrån det effektmål som uppnås med respektive Konsulttjänst.

### **Användbarhet**

Med användbarhet avses effektivitet i användning, design av gränssnitt (GUI) och användarupplevelse (UX) för webb, app samt andra tillämpningsområden. Det avser också tillgänglighet, där användbarhet anpassas för användargrupper med bredast möjliga spektrum av förmågor.

### **Design**

Med design avses att utifrån etablerade metoder säkerställa att den tekniska lösningen motsvarar de behov som verksamheten kräver och att effektmålen uppnås. Det avser också optimering av infrastruktur och arkitektur.

### **Installation**

Med installation avses att Kund får hjälp med att installera Hårdvara och/eller Programvara.

### **Konfiguration**

Med konfiguration avses hjälp med att kundanpassa parametrar för Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst.

### **Migrering**

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

### **Projektledning**

Med projektledning avses ledning och hjälp med att planera, genomföra och följa upp hela projekt, exempelvis ledning och styrning av tjänsteleveranser enligt ett strukturerat arbetssätt.

**Rättsanalys**

Med rättsanalys avses analys av juridiska förutsättningar för användning av Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst, exempelvis avseende informationssäkerhet och personuppgifter.

**Strategi**

Med strategi avses att med etablerade metoder bistå Kund vid exempelvis planering och migrering till en framtida målmiljö.

**Systemförvaltning**

Med systemförvaltning avses löpande underhåll, förvaltning och drift av Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Kunds instans av Publik molntjänst.

**Systemutveckling**

Med systemutveckling avses aktiviteter för kravhantering och skapande av Programvara i enlighet med Kunds behov, t.ex. systemarkitektur, datamodellering, design, gränssnittsutveckling, systemering, programmering, och databasdesign. Det avser också anpassning av Programvara dvs. hjälp med att vidareutveckla, förändra och modifiera Programvara. Det avser också integration av Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst med annat som Kund använder.

**Säkerhet**

Med säkerhet avses både aktiviteter rörande it-säkerhet och informationssäkerhet. Exempel på säkerhet är säkerhetsanalys av Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst och Publik molntjänst, informationsklassificering, risk- och sårbarhetsanalys, utforma regelverk och processer runt säkerhet i Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst och Publik molntjänst, leda säkerhetsarbetet vid skapande av it-system, informationssäkerhetsrelaterad kravhantering, hantera loggar och loggning samt hantering av behörigheter.

**Test**

Med test avses testledning samt planering för, och test av, installation, konfiguration, migrering, systemutveckling, integration och avveckling av Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst. Exempel på test är enhetstest, systemtest, prestandatest, automationstest och integrationstest.

**Utbildning**

Med utbildning avses planering och genomförande av utbildning i Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst. Det avser också kompetenskartläggning och kompetensförvaltning. Exempel på utbildning är kundanpassad utbildning, öppen utbildning och självstudieutbildning.



## 6 Kravkatalog

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

### **Arbetsmiljö**

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

### **Avslut**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på aktiviteter vid Kontrakts, eller del av Kontrakts, avslut, exempelvis flytt av data, radering av data, kompetensöverföring och destruktion av media. Även krav på tillvägagångssätt, spårbarhet och skrotintyg kan komma att ställas.

### **Beställningsrutiner**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör ska kunna ta emot elektroniska beställningar (order, ordererkännande, ordersvar och orderbekräftelse) från Kunds e-handelssystem samt krav på vilken eller vilka av SFTI:s affärsprocesser som ska tillämpas. Även krav på elektronisk produktkatalog samt hur i Kontrakt angiven Hårdvara, Programvara, tjänster och villkor presenteras för Kund på Ramavtalsleverantörs webbplats kan ställas.

### **Certifiering**

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

### **Dokumentation och hjälpfunktioner**

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

### **Driftsättning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på driftsättning av Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst, exempelvis tidpunkt, turordning, kontroller och återkoppling.

### **Faktureringsvillkor och rutiner**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Ramavtalsleverantörs fakturor efter Kunds behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad och faktureringsperiod.





### **Funktionalitet**

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

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

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån Ramavtalsleverantörs förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet inkl. krav på hantering av moms och tullar.

### **Hållbarhet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter, exempelvis att distansöverbryggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, eller grad av energieffektivitet vid exekvering av programkod, möjligheter till virtualisering av Programvara, energieffektivitet i datacenter för Drifttjänst, livscykelanalys, livscykelkostnad, certifiering, intyg från Varumärkesägare, ingående material, avsaknad av konfliktmineraler och kemikalier. Även krav på återbruk och återvinning inkl. tillvägagångssätt, spårbarhet och skrotintyg kan komma att ställas.

### **Hårdvara**

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

### **Informationssäkerhet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet, exempelvis behörighet, loggning, certifiering samt möjlighet att sätta rättigheter.

### **Infrastruktur**

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

### **Installation**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på förberedande åtgärder innan installation, exempelvis uppackning, installation i rack, kablagdragning, inventariemärkning och återtagande av emballage.

### **Integration**

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

### **Kompatibilitet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst helt eller delvis ska vara funktionellt likvärdig med befintlig Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst. Även krav på att Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst ska fungera tillsammans med annan Hårdvara, Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst kan komma att ställas. Krav på kompatibilitet kan exempelvis avse filformat, gränssnitt, anrop eller protokoll.



### **Kompetens**

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

Kompetensklassningen används vid:

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

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en Konsults kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas.

#### Nivå 1

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuell roll.

Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet eller ny i rollen som konsult.

Ledning – kräver arbetsledning.

Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter.

#### Nivå 2

Kunskap – har utbildning inom aktuell roll, viss svårighetsgrad.

Erfarenhet – har deltagit i utförandet av ett flertal liknande uppdrag.

Ledning – kräver arbetsledning.

Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.

#### Nivå 3

Kunskap – hög kompetens inom aktuell roll.

Erfarenhet – är en förebild för andra Konsulter på lägre nivå.

Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp.

Självständighet – kan arbeta självständigt.

#### Nivå 4

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom aktuell roll.

Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet.

Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp.

Självständighet – mycket stor.

#### Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden.

Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet.

Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning.

Självständighet – mycket stor.



### **Konfiguration**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på exempelvis parametersättning, säkerhetsnivåer, brandväggsregler, protokoll och energisparande inställningar.

### **Lagerhållning**

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

### **Leverans**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på leverans av Hårdvara, exempelvis var, hur och när den ska levereras, emballering, leveranssätt, märkning, leveranstid, extra snabb leverans och genomförandetid.

### **Licens**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på den licens som Öppen källkod använder eller denna licens kompatibilitet med annan licens. Även krav på licensmodell för proprietär programvara, abonnemangmodell eller prenumeration kan komma att ställas.

### **Personuppgiftsbehandling och Personuppgiftsbiträdesavtal**

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

### **Pris och prismodell**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på pris. Pris kan anges som t.ex. löpande räkning, fastpris, engångslicensavgift, prenumeration, periodisk avgift (abonnemangavgift), takpris, livscykelkostnad, påslag på inköpspriser eller rabattsats mot prislista. Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma Avrop.

### **Referenstagning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på referenser gällande Konsult eller erfarenhet av liknande uppdrag.

### **Rådgivning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av rådgivning gällande exempelvis Hårdvara, Programvara, teknikval, Underhåll, strålning, miljöegenskaper, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med Varumärkesägare, licensgivare och Molntjänstleverantör.

### **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



exempelvis svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställetid och åtgärdstid.

#### **Socialt och etiskt ansvarstagande**

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

#### **Språk**

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

#### **Statistik**

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

#### **Supporttjänst**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Supporttjänst, exempelvis öppettider, svarstider och kontaktytor.

#### **Säkerhetslösningar**

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

#### **Säkerhetsskyddsavtal**

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

#### **Teamkonsulttjänst**

Vid Avrop av Teamkonsulttjänst kan krav komma att ställas på arbetslagets sammansättning, arbetssätt, processer, ledning, kommunikation, verktyg och riskfördelning.

#### **Teknikanalys**

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

#### **Tekniska produktkrav**

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

#### **Tillgänglighet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillgängligheten i användargränssnitt, t.ex. hur



väl användargränssnittet uppfyller standarden WCAG 2.1 eller motsvarande eller hur tillgänglig det som avropas är för funktionshindrade.

**Utbildning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på vilken pedagogik, metodik eller verktyg som används under utbildningen. Även krav på lokal, tillgänglighetsanpassning, av- och ombokningsregler kan komma att ställas.

**Verifiering**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på verifiering av i Avropssvar föreslagen lösning, exempelvis i form av en s.k. proof of concept.

**Ändringshantering**

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

## 7 Kontraktsvillkor

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

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

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

Ett Kontrakt måste tilldelas under Ramavtalets giltighetstid. Kontraktstid behöver inte sammanfalla med Ramavtalets giltighetstid utan kan vara kortare eller längre. Att Ramavtalets giltighetstid löpt ut hindrar inte att tillhandahållande av Kontraktsföremål kan ske vid en senare tidpunkt.