

Bilaga Kravkatalog

Kommunikationstjänster inom tele- och datakom
Dnr. 23.3-10150-21



KAMMARKOLLEGIET



1 Inledning

I bilaga Kravkatalog anges de krav och kriterier som kunder kan ställa vid avrop, utöver de som återfinns i upphandlingsdokumentet. Kunder kan vid behov precisera samtliga områden och tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) utifrån kundens behov. Kunden väljer även hur kraven ska verifieras. Referenstagning 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. Bestämmelsen i 7 kap. 2 § LOU tar endast sikte på ramavtalets avtalsperiod och påverkar inte bedömningen av kontraktens avtalsperiod. Frågan om längsta tillåtna avtalsperiod för kontrakt är inte reglerat i LOU.

På Statens inköpscentralers webbplats www.avropa.se kommer det, efter att Ramavtal trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur kund kan göra avrop.

2 Krav och kriterier

Kravkatalogen är angiven i bokstavsordning.

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 eller kriterier 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 eller kriterier 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 eller kriterier ställas på tjänster utifrån certifiering för exempelvis viss hårdvara, programvara eller säkerhetsklassning.

Dokumentation och hjälpfunktioner

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på användardokumentation, systemdokumentation, lathundar och hjälpfunktioner.

Faktureringsvillkor och rutiner

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på ramavtalsleverantörens fakturor t ex. gällande samlingsfaktura, 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 krav eller kriterier ställas utifrån olika angivna funktioner och standardiserade gränssnitt som tjänsterna har samt hur väl dessa uppfylls.

Förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet

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

Hållbarhet och miljö

Vid avrop kan krav eller kriterier 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 och kriterier kan även ställas på hur produkter ska lagras, raderas, återanvändas eller skrotas samt att skrotningsintyg upprättas.

Krav eller kriterier kan ställas på tjänster för minimering av strålning i trådlösa nät. Tjänsten kan omfatta planering av trådlösa nät, mätning av strålning vid installation och efter driftsättning samt förslag på åtgärder för att minska strålningen etc.

Krav eller kriterier kan ställas på att mobilabonnemang uppfyller kraven i samt innehar Naturskyddsföreningens märkning Bra miljöval eller likvärdigt.

Innovationsvänliga avrop

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

Installation

Vid avrop kan krav eller kriterier 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 eller kriterier ställas på tjänstens integration mot och kompatibilitet med fysiska gränssnitt, avropsberättigades angränsande mjukvara och hårdvara, API:er, adressering etc. i kundens befintliga it-miljö.

Kompetens och konsulter

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

Krav eller kriterier kan ställas gällande att kund har tillgång till den eventuella kundplacerade utrustningen och att kund självständigt kan utföra exempelvis patchning, konfigurationsförändringar samt aktivera tillägsfunktioner. Kund ska alltid ha läsrättigheter.

Leveranstider

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförande och leverans. Kund kan även ställa krav på beställning, leverans- och logistikflöden.

Löptid

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på kontraktets löptid. Ett kontrakts löptid får överstiga 48 månader.

Personuppgiftsbiträdesavtal

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på att ramavtalsleverantör och underleverantör ingår personuppgiftsbiträdesavtal med kund. Kund har rätt att kräva att ramavtalsleverantören ingår personuppgiftsbiträdesavtal och andra nödvändiga avtal för att uppfylla krav enligt dataskyddsförordningen.

Prestanda, tekniska krav samt omfattning och innehåll

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på tillhandahållande av tjänster inom upphandlingsområdet och vad dessa ska innehålla och omfatta, hur väl tjänsten och ingående hårdvara och eller programvaror uppfyller viss prestanda, standarder, kapacitet och/eller teknisk kravställning. Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på t.ex. parametersättning, brandväggsregler, routingprotokoll etc. Krav eller kriterier ställas kan ställas gällande nätverksövervakning med SNMPv3 eller vid var tid gällande senare versioner.

Kund kan välja att följa vägledningar, rekommendationer och riktlinjer från PTS. Krav eller kriterier kan ställas på rutiner samt att dessa ska presenteras för kund, drifts- och funktionsansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen, t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning, men som är en förutsättning för tjänsten.

Produkter och programvaror

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på att en viss specificerad hårdvara 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 eller kriterier att reservdelar till befintlig utrustning, reparationer och utbytesprodukter ska kunna tillhandahållas. Krav



eller kriterier kan även ställas att ramavtalsleverantören ska meddela kund en viss tid innan en produkt eller programvara utgår.

Pris och prismodell

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på pris. Pris kan anges som t.ex. löpande räkning, fastpris, engångsavgift, prenumeration, periodisk avgift (abonnemangsavgift), takpris, påslag på inköspriser eller en rabattsats mot allmänt gällande publik prislista. Priser kan kombineras i samma avrop, exempelvis rabattsats i kombination med takpris. Krav eller kriterier kan ställas på debiteringsintervall samt att prisutvecklingen för kund under kontraktstiden följer det fastställda samtrafikpriset från Post och Telestyrelsen. Krav eller kriterier kan ställas att i de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) och/eller samtalstrafik till ett fast pris äger kund rätt att överföra outnyttjad mängd till nästa månad utan extra kostnad. Krav eller kriterier kan ställas gällande klausuler för pris- och/eller valutakursjustering.

Referenser

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

Redundans

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på redundans och hantering av kraftbortfall, exempelvis:

- 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

Ramavtalsleverantör ska säkerställa att primär och sekundär anslutning aldrig termineras i samma aktiva nätutrustning i leverantörens nät. Primär och sekundär anslutning ska aldrig dela framföring/kanalisering mellan station/nod och fastigheten vid leveransadressen vidare ska det inte finnas några kritiska beroenden mellan de nätutrustningar vid station/nod i anbudsgivarens nät, som var för sig terminerar primär och sekundär anslutning. Ramavtalsleverantör ska kunna tillhandahålla dubblerad utrustning och kraft back-up. Vid fel på en enskild del av redundant lösning ska larm gå till driftcentral och åtgärdas som ett allvarligt fel enligt kontraktet.

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 eller kriterier ställas på olika typer av samarbetsformer mellan kund och ramavtalsleverantör. Krav eller kriterier kan ställas att 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).

**Servicenivåavtal och kundtjänst**

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på olika typer av servicenivåavtal som reglerar t.ex. svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställelsetid och åtgärdsdagar. Olika servicenivåer kan specificeras för olika tjänster, adresser, grupper av användare etc. Krav eller kriterier kan ställas att felanmälan ska kunna göras upp till dygnet runt, året runt 24/7/365. Åtgärdsdagar och vitesnivåer samt när de ska börja räknas kan specificeras för olika typer av fel.

Vid avrop kan krav eller kriterier 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 eller kriterier kan även ställas gällande reparationer och felavhjälpning på distans och på plats hos kund samt servicefönster i form av hur långt i förväg meddelande om att servicefönster kommer att användas samt vilken driftstörning som får uppstå med längd etc.

Språk

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på kontaktytors och konsults språkkunskaper. Även krav på språk i användargränssnitt och dokumentation kan ställas.

Säkerhet och informationssäkerhet

Vid avrop kan krav eller kriterier 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 samt uthållighet vid avbrott i exempelvis elförsörjning. Krav eller kriterier 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 eller kriterier ställas på informationssäkerhet såsom behörigheter, möjlighet att sätta rättigheter, loggning och certifiering enligt relevanta standarder samt att regelverk, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande ISO 27000 tillämpas för tjänsterna.

Säkerhetsskyddsavtal

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

Test

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på lån av hårdvara eller programvara för test inför anskaffning av tjänst.

Tillgänglighet

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på tillgänglighet i hårdvara och eller användargränssnitt, exempelvis 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 eller kriterier 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 eller kriterier 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. PTS råd, stöd och anvisningar kan användas.

Utbildning

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på utbildning avseende tjänster inklusive ingående hårdvara och programvaror för administratörer och användare samt var och när utbildning ska hållas. Utbildningen ska alltid 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 eller kriterier ställas gällande längd på uppsägningstid samt former för uppsägning av tjänst.

Vidareförmedling av felanmälan

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

Överlåtelse/Överköp

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på överlåtelse och överköp både av befintlig kundplacerad utrustning vid kontraktets tecknande och utrustning efter kontraktstiden upphört. Krav eller kriterier kan ställas på hur värdet och därmed priset för överlåtelsen beräknas samt huruvida eventuell kostnad för avinstallation ska dras av på priset.

Vid avrop kan krav eller kriterier ställas på att ramavtalsleverantören ska tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör vid utgången av ett kontrakt där så är möjligt mot bakgrund av tredje parts eventuella rättigheter.

Övervakning

Vid avrop kan krav eller kriterier 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.