

# Bilaga Kravkatalog

## Operatörstjänst för elektroniska meddelanden

Dnr 23:3-957-2022

# 1 Inledning

I bilaga Kravkatalog anges de krav som Avropsberättigad kan ställa vid avrop, utöver de krav som återfinns i upphandlingsdokumenten Avropsberättigad kan vid behov precisera samtliga krav och tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) utifrån Avropsberättigads behov. Avropsberättigad väljer även hur kraven ska verifieras. Referenstagning kan göras för att verifiera att krav på Operatörstjänsten kan uppfyllas.

Kravställning ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna. Vid avrop får förhandling ske om förutsättningarna enligt 6 kap 5 § LOU eller 12 § LOU i övrigt samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas. På Kammarkollegiets webbplats [www.avropa.se](http://www.avropa.se) kommer det, efter att Ramavtal trätt i kraft, finnas dokumentation som ger Avropsberättigad stöd vid avrop och vid tillämpning av krav och villkor i Ramavtalet.

Kraven är angivna i bokstavsordning.

## 2 Krav

### **Användare**

Vid avrop kan krav komma att ställas på ytterligare antal användare (utöver tre) med tillgång till webbgränssnitt i Operatörstjänsten.

### **Anslutning av tjänst**

Vid avrop kan kompletterande krav komma att ställas på hur anslutning till Operatörstjänsten ska gå till.

Särskilda krav för anslutning av flera kunder till en avropad Operatörstjänst kan komma att ställas. I sådana fall kan angivet takpris för anslutning till Peppol-nätverket överskridas.

### **Avtalsvillkor**

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

### **Certifiering**

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån certifiering för till exempel system för miljö- eller kvalitetsledning.

### **Dokumentation och hjälpfunktioner**

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

### **Faktureringsvillkor och rutiner**

Vid avrop kan krav komma att ställas på Ramavtalsleverantörens fakturor gällande till exempel detaljeringsgrad, specificerad per prispost, specificerat på enhet eller användare, och faktureringsperiod.

**Funktionalitet**

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

**Förmedling av Digital post till enskilda Digitala brevlådor via infrastrukturen Mina meddelanden**

Vid avrop kan krav komma att ställas på förmedling av digital post (Meddelanden) till enskilda Digitala brevlådor via infrastrukturen Mina meddelanden.

**Förmedling av e-faktura till enskilda internetbank**

Vid avrop kan krav komma att ställas på distribution av e-fakturer till kunds bank för vidareförmedling till enskilda internetbank.

**Försörjningsberedskapsdialog**

Ramavtalsleverantören kan efter överenskommelse med Avropsberättigad medverka till dialog med Avropsberättigad avseende försörjningsberedskap.

Parterna kan efter överenskommelse specificera under vilka former och hur ofta dialogen ska genomföras, samt om andra aktörer ska bjudas in att delta i dialogen.

**Giltighetstid**

Vid avrop kan kund ställa krav på kontraktets giltighetstid. Ett kontrakts giltighetstid får överstiga 48 månader i det fall Avropsberättigad bedömer att särskilda skäl föreligger och att det kan motiveras utifrån LOU.

**Hållbarhet och miljö**

Vid avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter.

**Informationssäkerhet**

Vid avrop kan ytterligare krav komma att ställas på informationssäkerhet utöver krav på ISO 27001.

Krav kan också komma att ställas i syfte att uppfylla krav i de för statliga myndigheter gällande föreskrifter MSBFS 2020:6 (informationssäkerhet för statliga myndigheter), MSBFS 2020:7 (säkerhetsåtgärder i informationssystem för statliga myndigheter), MSBFS 2020:8 (rapportering av it-incidenter för statliga myndigheter) och tillkommande publikationer från MSB.

**Integration**

Vid avrop kan ytterligare krav komma att ställas på tjänstens integration mot och kompatibilitet med till exempel fysiska gränssnitt, API:er, och adressering i kundens befintliga it-miljöer. Det kan till exempel förekomma integration till utskriftstjänst samt integration från skanningtjänst.

**Kompetens och konsulter**

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulter och deras erfarenhet, kunskaper, och kompetens.

**Lagring av data**

Krav kan ställas på att Ramavtalsleverantören ska informera om var data lagras och hanteras inom Tjänsten. Om det kan motiveras av Avropsberättigad kan krav även ställas på i vilka länder data får lagras och hanteras.

Krav kan komma att ställas på lagring av Meddelanden efter Kontraktets avslut, samt fortsatt tillgång till webbgränssnitt under lagringstiden.

**Leverantörsportal**

Vid avrop kan krav komma att ställas på en leverantörsportal. En leverantörsportal är i det här sammanhanget ett webbgränssnitt som Avropsberättigad vid behov tillhandahåller sina varu-/tjänsteleverantörer och där Avropsberättigad själv tilldelar behörighet till utvalda Motparter i syfte att de manuellt ska kunna registrera Meddelanden i inköpsprocessen, till exempel fakturor.

**Offentligt styrd infrastruktur**

Vid avrop kan krav komma att ställas på digital kommunikation av elektroniska Meddelanden via andra typer av offentligt styrda infrastrukturer än Peppol-nätverket, till exempel infrastrukturen för säker digital kommunikation inom offentlig sektor (SDK).

**Personuppgiftsbiträdesavtal**

Vid avrop kan Avropsberättigad komma att ställa kompletterande krav, till exempel avseende förhållanden vid tredjelandsöverföring av personuppgifter, för att säkerställa att dataskyddsförordningen efterlevs vid tillhandahållande av tjänst enligt Kontrakt.

Krav kan ställas på att Ramavtalsleverantör eller Underleverantör som behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning ska ingå Personuppgiftsbiträdesavtal med Avropsberättigad.

Angivna takpriser gäller så länge avropsberättigad inte anpassar de i mallen förkryssade alternativen för Behandling med hjälp av underbiträden och Behandling av personuppgifter inom Sverige, EU/EES samt tredje land. Ramavtalsleverantör har rätt till ersättning för verifierade faktiska merkostnader för eventuella tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som måste vidtas för uppdraget enligt avsnitt 3 i utkast till personuppgiftsbiträdesavtal.

I de fall Avropsberättigad använder egna mallar vars innehåll väsentligt avviker från ramavtalets mallar eller ändrar de förkryssade alternativen i personuppgiftsbiträdesavtalet gäller inte angivna takpriser.

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

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl tjänsten uppfyller viss prestanda och/eller kapacitet. Krav kan även ställas avseende att Operatörstjänsten ska ha stöd för utväxling av Meddelanden baserat på ytterligare standarder och/eller versioner utöver de krav som anges i bilaga Standarder.

**Pris och prismodell**

Vid avrop kan ytterligare krav komma att ställas på prismodell. Pris kan till exempel anges som löpande räkning, fast pris eller takpris. Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma avrop, som till exempel en 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.

**Samarbetsformer**

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

**Service, underhåll och kundtjänst**

Vid avrop kan krav komma att ställas på service, underhåll och kundtjänst, till exempel öppettider, svarstider, kontaktytor, uppföljning, servicenivå och statistik samt antal Användare.

Krav kan även ställas på hur statistik och analyser ska redovisas, till exempel statistik om nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, och trender.

Krav kan ställas på servicefönster, till exempel hur långt i förväg meddelande om att servicefönster kommer att användas, vilken driftstörning som får uppstå och längd på driftstörning.

**Skanning av leverantörsfakturer**

Vid avrop kan krav komma att ställas på mottagning och skanning av leverantörsfakturer i pappersform, tolkning av information på fakturorna, validering av tolkningen, överföring av de skannade bilderna samt den tolkade informationen till kund enligt ett förbestämt filformat. Krav kan också komma att ställas på fortsatt hantering av pappersfakturorna, till exempel återsändning och/eller lagring och Gallring.

**Säkerhet och Säkerhetsskyddsavtal**

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

Säkerhetsskyddsavtal nivå 2 och 3 ska omfattas av angivna takpriser och ska vara utan extra kostnad för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör har rätt till ersättning för verifierade faktiska merkostnader vid tecknande av säkerhetsskyddsavtal nivå 1.

**Tillgänglighet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillgänglighet i webbgränssnitt, till exempel hur väl det uppfyller standarden WCAG 2.0 eller motsvarande, eller hur tillgängligt det som avropas är för funktionshindrade.

**Tillgång till data efter Kontraktets avslut**

Vid avrop kan krav komma att ställas på lagring av samt tillgång till data via webbgränssnitt under en övergångsperiod efter Kontraktets avslut. Det kan till exempel handla om fortsatt tillgång till utväxlingsloggar under den tid de lagras och/eller fortsatt lagring och tillgång till Meddelanden.

**Utökad export av data**

Vid avrop kan krav komma att ställas på löpande export av data. Det kan till exempel handla om utdrag av viss information av Meddelanden till en egen inkösuppföljning eller mot bakgrund av krav från tillsynsmyndigheter eller om att löpande överföra Meddelanden för lagring i ett eget elektroniskt arkiv.

**Vidareförmedling av felanmälan**

Vid avrop kan krav ställas att Ramavtalsleverantören ska ansvara för och samordna felsökning av tjänster där Ramavtalsleverantören ansvarar för sin del av lösningen, och Avropsberättigad eller annan leverantör för sin del.

**Ändringshantering**

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