













Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Anna Berg

Upphandling

Programvaror och tjänster -
Informationsförsörjning
23.3.2649-22
Version 2: publicerad 2022-12-07 10:19
Sista anbudsdag: 2022-12-12 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 är viktad och ingår i utvärderingen
 Frågan ställs endast upplysningsvis	 Frågan besvaras av upphandlaren
 Frågan är markerad för särskild uppföljning	 Uppdaterat avsnitt eller fråga

8. Kravkatalog

8.1 Innehållsförteckning

8.2 Inledning

Denna 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 kommer det, efter att Ramavtalet trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur Kund kan göra Avrop.

8.3 Definitioner

Samtliga begrepp som används i detta dokument är definierade i ramavtalsbilaga *Allmänna villkor* eller direkt i detta dokument.

8.4 Ramavtalets omfattning

Ramavtalet Informationsförsörjning omfattar programvaror och tjänster i syfte att stödja Kunder i sitt e-förvaltningsarbete och digitaliseringsarbete. Det som omfattas är:

- Publik molntjänst
- Privat molntjänst
- E-tjänster
- Programvara, exempelvis kopplad till moln- och e-tjänster inom området

- Konsulttjänster

Exempelvis omfattas: Programvara (exempelvis kopplad till moln- och e-tjänster inom området), Publik molntjänst, Privat molntjänst och Konsulttjänst som stödjer Kunds e-förvaltningsarbete och digitaliseringsarbete. Exempelvis e-tjänster, beslutsstöd, dokumenthantering, diarium, e-arkiv, bibliotekssystem, meddelandeväxel, spridnings- och hämningssystem, enkätverktyg, loggning, lärplattform, positionering, projektverktyg, ärendehantering, webbplattform (CMS), workflow, automatiseringsverktyg och andra digitala verktyg, elektroniska underskrifter med e-legitimation och identifiering med e-legitimation.

Samtliga programvaror och tjänster i detta Ramavtal omfattar även behov inom vård, skola och omsorg. Dvs. programvara för vård, skola och omsorg kommer också att kunna avropas inom ramen av Ramavtalet för Informationsförsörjning. Detta rör exempelvis programvara för schemaläggning, pedagogiska verktyg, elevstöd, ruttplanering, friskvård, patienthantering, kontaktytor mot vårdtagare etc.

Dessa så kallade verksamhetsstödjande tjänster kan antingen vara en molntjänst, installerad i Kunds lokala IT-miljö eller i kombination med både och. Kund kan vid avrop ställa krav på programvaror för olika molntjänster och/eller e-tjänster utifrån verksamhetens behov. Programvara är antingen proprietär eller med Öppen källkod. Informationsförsörjning omfattar inga Licenstagningar.

De konsulttjänster som omfattas av Ramavtalet har inriktning mot Informationsförsörjning och är sådana kompetenser som utifrån användarens behov kan bemanna it och IT-relaterade projekt eller aktiviteter under ett systems livscykel; från behovsanalys till leverans och förvaltning, inklusive migrering och avveckling.

8.5 Övergripande instruktioner

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)[1](#), är gratis och fri för alla leverantörer att nyttja (det krävs ex. ingen återförsäljarstatus).

Kund får ställa obligatoriska krav på standarder endast om standarden uppfyller kraven på en öppen standard enligt SOU 2009:86.

I ett och samma Avrop kan krav ställas på Kundtjänst, Uppgradering och Uppdatering till många olika befintliga Programvaror samt även olika Konsulttjänster. Även utökning av befintlig it-miljö förenlig enligt punkten nedan kan ingå i Avropet. Både Leverans vid en tidpunkt och successiv Leverans under en tydligt definierad tidsperiod kan ingå. Programvara och/eller tjänst som inte angetts i Avropet är endast tillåten att köpa inom ramen för det Kontrakt som tecknats efter Avropet om Programvara och/eller tjänst endast omfattar en icke väsentlig del av Kontrakt.

Om det är nödvändigt för Kund att uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig it-miljö får en specifik 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 it-miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.

Att avropa Kundtjänst, Uppgradering och Uppdatering till befintlig Programvara får ske med angivande av befintlig Programvara.

Krav får endast ställas på hårdvara som medföljer Programvara i den mån det är proportionerligt och för att kunna likabehandla olika Programvaror, vare sig de levereras med hårdvara eller inte.

Kontrakt kan reglera att Kund ska erhålla de immateriella rättigheterna till det som Ramavtalsleverantör har skapat specifikt för Kund i enlighet med avsnitt *Äganderätt och nyttjanderätt till immateriella rättigheter* i ramavtalsbilagan *Allmänna Villkor*.

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.

Kund kan avropa en begränsad programvarukorg där Kund enkelt kan köpa Programvara, Kundtjänst, Uppgraderingar samt Uppdateringar som omfattas av Kund ska i Avropsförfrågan beskriva omfattning och vilka behov programvarukorgen ska tillgodose. En programvarukorgs löptid är ett år räknat från ingående av Kontrakt och Kund kan endast ha en programvarukorg vid en given tidpunkt. Under programvarukorgs löptid kan köp göras för maximalt 500 000 SEK. Ramavtalsleverantör ska på Kunds begäran tillhandahålla uppgift om Kunds upplupna köp från en programvarukorg. En programvarukorg kan avropas fristående eller som option.

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

Möjligheten till finansiering genom leasing (såväl finansiell som operationell) ingår inte i detta Ramavtal.

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

8.6 Konsulttjänster

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

Användbarhet

Med Användbarhet menas att den som använder ett system av något slag på ett ändamålsenligt, effektivt och tillfredställande sätt ska kunna göra det som systemet är avsett att göra. Vidare avses design av gränssnitt (GUI) och användarupplevelse (UX) för webb, app samt andra tillämpningsområden. Exempel på kompetens inom området användbarhet kan vara god kännedom om och erfarenhet av standarder på området, t.ex. ISO/IEC 25010:2011 "Systems and software engineering - Systems and software Quality Requirements and Evaluation". Andra exempel på kompetens inom användbarhet kan vara kunskap om metoder för användarcentrerad systemutveckling och verktyg för visualisering av koncept och gränssnittsförslag.

Installation

Med Installation avses att Kund får hjälp med att installera och konfigurera Programvara eller Publik molntjänst efter Kunds behov.

Migrering

Med Migrering avses planering för, och flytt av, data från en Programvara, hårdvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst till annan. Det avser också planering för och genomförande av avveckling av Programvara, hårdvara, 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 tjänstleveranser enligt ett strukturerat arbetssätt. Det avser också agil coaching, exempelvis som Scrum master.

Systemadministration

Med Systemadministration avses löpande administration av Programvara, Privat molntjänst eller Kunds instans av Publik molntjänst.

Systemförvaltning

Med Systemförvaltning avses löpande förvaltning och applikationsdrift dvs. felrättningar och mindre förändringar av Programvara, förvaltningsledning, genomförande av Uppdatering och Uppgradering.

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 Programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst med annat som Kund använder.

Säkerhet

Med Säkerhet avses både aktiviteter rörande it-säkerhet, informationssäkerhet och säkerhetsskydd. Exempel på Säkerhet är säkerhetsanalys av Programvara och molntjänst, informationsklassificering, risk- och sårbarhetsanalys, utforma regelverk och processer runt säkerhet i Programvara och 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, konfiguration, migration, anpassning, systemutveckling, integration och avveckling av Programvara, hårdvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst. Exempel på test är enhetstest, systemtest och integrationstest.

Tillgänglighet

Med Tillgänglighet avses ett systems användbarhet med hänsyn taget till bredast möjliga spektrum av användare. Exempel på kompetens inom området tillgänglighet kan vara god kännedom om och erfarenhet av standarder på området t.ex. ETSI EN 301 549 "Accessibility requirements suitable for ICT products and services" eller W3Cs "Web Content Accessibility Guidelines" (WCAG).

Utbildning

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

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.

8.7 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.

Avslut

Vid Avrop kan krav komma att ställas på aktiviteter vid Kontrakts, eller del av Kontrakts, avslut, t.ex. flytt av data, radering av data, kompetensöverföring och destruktion av media.

Certifiering

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån Programvaras certifiering för exempelvis viss hårdvara, operativsystem, andra Programvaror eller säkerhetsklassning.

Dataskyddsförordningen

Vid avrop kan krav komma att ställas på Ramavtalsleverantören gällande förhållanden enligt dataskyddsförordningen, exempelvis krav gällande överföring av personuppgifter till tredje land.

Observera att nedan beskrivning av respektive parameter inte är uttömmande utan endast exemplifierar hur dessa kan användas vid avrop. Det kan röra sig om krav gällande redogörelse om:

- till vilket land eller vilka länder som aktuella personuppgifter kommer att överföras eller från vilket land eller vilka länder som mottagaren av personuppgifterna skulle ha tillgång till aktuella personuppgifter.
- vem eller vilka som är mottagare av aktuella personuppgifter.
- vilka typer av tjänster som mottagaren tillhandahåller och för vilka mottagaren skulle behandla överförda personuppgifter.
- för vilket eller vilka ändamål som överföringen kommer att genomföras och den efterföljande behandlingen, ex. om personuppgifterna kommer att användas för test och utveckling eller för framställande av statistik.
- på vilket sätt personuppgifterna kommer att överföras till mottagaren och på vilket sätt mottagaren därefter kommer att behandla desamma.
- med stöd av vilket överföringsverktyg, alternativt med stöd av vilken undantagsbestämmelse, som överföringen skulle ske.
- vilka typer och kategorier av personuppgifter som omfattas av överföringen.
- i vilken omfattning som personuppgifter skulle överföras till mottagaren (volymen av personuppgifter).
- hur ofta som berörda personuppgifter kommer att överföras till mottagaren (t.ex. löpande, månatligen eller en gång).
- integritetskänsliga eller särskilda kategorier av personuppgifter omfattas av överföringen.
- vilka kategorier av registrerade individer som berörs av överföringen.
- mottagaren är en molntjänstleverantör eller en leverantör av kommunikationstjänster.
- i vilken eller vilka sektorer som mottagaren är verksam.
- i vilket format som personuppgifter kommer att överföras till mottagaren och eventuellt lagras hos mottagaren.
- på vilket sätt mottagarens tillgång till berörda personuppgifter kan kontrolleras (t.ex. genom åtkomstkontroller och behörighetsstyrning).
- för de fall ramavtalsleverantören omfattas av lagstiftning i mottagarlandet och den aktuella lagstiftningen är tillämplig på överföringen, om det finns en reell risk för att överföringen innebär att myndigheterna i mottagarlandet med framgång skulle kunna få åtkomst till uppgifterna.
- att ramavtalsleverantören kommer att agera lojalt i enlighet med kontrakt trots att denne omfattas av lagstiftning i mottagarlandet som påverkar skyddet för överförda personuppgifter.
- och i vilket utsträckning berörda personuppgifter överförs och lagras krypterat, med vilken krypteringsteknik, hur krypteringsnyckeln lagras och i vilken miljö dekryptering av berörda personuppgifter sker.
- och i vilken utsträckning berörda personuppgifter pseudonymiseras innan överföring till mottagaren och vid eventuell lagring hos mottagaren.
- de begäranden som mottagaren i tredje land tagit emot från offentliga myndigheter i mottagarlandet om tillgång till personuppgifter som mottagaren behandlar. Det kan exempelvis vara information om antalet begäranden, typ av uppgifter som begärts, uppgift om den eller de begärande myndigheterna, om begärandena har bestridits och resultatet av bestridandena.

Dokumentation och hjälpfunktioner

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

E-handel

Vid Avrop kan krav komma att ställas kring E-handel.

Generellt

Myndigheten för digital förvaltning ([DIGG](#)) ger information om elektronisk handel (e-handel) i offentlig sektor. [SFTI](#) är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. SFTI informerar om e-handel och rekommenderar standardiserade meddelanden för e-handel, inklusive elektronisk faktura (e-faktura). Frågor om e-handel som direkt rör Ramavtalet

ska alltid ställas till Kammarkollegiet. Frågor om e-handel som direkt rör ett specifikt Avrop ska ställas till berörd Avropsberättigad. Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade meddelanden för e-handel.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket benämns ibland som Peppols infrastruktur och det består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en organisation som utvecklar nätverket.

En leverantörportal är i detta sammanhang en webbplats som Avropsberättigad tillhandahåller sina leverantörer, där leverantörerna kan registrera elektroniska kataloger, ta emot elektroniska beställningar samt skicka orderbekräftelser och elektroniska fakturor.

Avropsberättigad kan ställa krav och kriterier gällande e-handel i sitt avrop samt precisera villkoren för e-handel enligt nedan i sin avropsförfrågan. Ramavtalsleverantör ska kunna tillhandahålla e-handel enligt kraven nedan samt hur i Kontrakt angivna Programvaror, tjänster och villkor presenteras för Kund på Ramavtalsleverantörs webbplats kan ställas.

Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel enligt detta avsnitt ska vara rekommenderade av SFTI, om inte annan standard överenskommit mellan Parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har Avropsberättigad rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

Ramavtalsleverantör som skickar av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska på begäran skicka dem via Peppolnätverket. Ramavtalsleverantör som tar emot av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetyper. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Ramavtalsleverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som refereras till i detta avsnitt.

Katalog

Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet skapa och sända elektronisk produktkatalog (sortiments- och prislista) enligt minst ett (1) av följande alternativ:

1. Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response).
2. SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall

Avropsberättigad kan eventuellt, som alternativ, tillhandahålla en katalogmall som är anpassad till det aktuella e-handelssystemet och/eller en leverantörportal för manuell registrering av produktkatalog.

Produktkatalogen ska innehålla sortimentet som omfattas av upphandlingen och visa de avtalade nettopriserna. Beställningsdagens pris ska faktureras.

Ytterligare krav på produktkatalogen kan komma att ställas vid Avrop.

Webbutik

Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet tillhandahålla en webbutik som är avgränsad enligt följande:

- Den avgränsade webbutiken ska endast vara tillgänglig för användare som Avropsberättigad

särskilt har angett.

- Den avgränsade webbutiken ska enbart innehålla avtalat sortiment.

Punch Out

Webbutiken ska på begäran integreras med Avropsberättigads e-handelssystem enligt Peppol BIS Punch Out, inklusive den rekommenderade metoden för överföring och inloggningsförfarande, det vill säga Peppol Punch Out Login & Transmission Specification.

Avropsberättigad kan eventuellt, som ett alternativ, erbjuda Ramavtalsleverantören att tillämpa e-handel med andra på marknaden vanligt förekommande format för Punch Out.

Ytterligare krav på Punch Out kan komma att ställas vid Avrop.

Order och orderansvar

Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet ta emot elektronisk order samt skapa och sända ordersvar enligt minst ett (1) av följande alternativ:

1. Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
2. E-post

Om Avropsberättigad begär det ska Ramavtalsleverantören i stället för e-post använda den leverantörsportal som Avropsberättigad tillhandahåller för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

Orderöverenskommelse

Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet skapa och sända elektronisk orderöverenskommelse enligt Peppol BIS Order Agreement.

Leveransavisering

Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet skapa och sända elektronisk leveransavisering enligt Peppol BIS Despatch Advice.

Avropsberättigad kan eventuellt, som ett alternativ, tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av leveransavisering.

Faktureringsvillkor och rutiner

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Ramavtalsleverantörs fakturor efter Kunds behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod, e-faktura etc.

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.

Hållbarhet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter t.ex. att distansöverbyggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, eller grad av energieffektivitet vid exekvering av programkod, effektivt kodande, möjligheter till virtualisering av Programvara, energieffektivitet i datacenter för Drifttjänst, ingående material samt krav avseende konfliktmineraler och innehåll av miljö- och hälsofarliga kemikalier.

Hårdvara

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Programvara är lämpad för viss hårdvara. Även s.k. "appliance" kan avropas (kravställas) under förutsättning att dess funktion omfattas av Upphandlingsföremålet. Med appliance avses här: Programvarubaserat redskap, apparat, utrustning med bestämt användningsområde, där Programvara levereras inbyggd i för ändamålet specifik hårdvara. Den gör en enda eller ett fåtal saker, inget annat. En appliance brukar vara sluten för användaren. Användaren kan inte installera ytterligare Programvara, utom möjligtvis uppdateringar.

Informationsmodell och informationsstruktur

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas kan hantera viss information, t.ex. i form av en informationsmodell som Programvarans informationsstruktur motsvarar.

Informationssäkerhet

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

Infrastruktur

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

Integration

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

Kompatibilitet

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

Kompetensnivå

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå enligt Statens inköpscentrals 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. Erfarenhet i antal år innebär antal arbetade år inom rollen, dvs. inte nödvändigtvis i antal år som Konsult i aktuell roll.

Konsult som anses ha uppnått en nivå efter kortare tid än vad som anges som normalt för nivån är inte automatiskt utesluten. För att ändå godtas krävs dock att Ramavtalsleverantör styrker att Konsult innehar tillräcklig kompetens inom aktuell roll för att uppnå nivån trots att Konsult arbetat under kortare tid än vad som anges som normalt för att uppnå nivån. Detta syftar till att underlätta tillhandahållandet av Konsult som är särskilt kompetent i relation till arbetad tid inom aktuell roll. Bevisbördan för detta ligger på Ramavtalsleverantör och det är i sådant fall alltid upp till Kund att göra en bedömning om Konsults kompetens med tillräcklig säkerhet kan anses tillräcklig.

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.
Nivån uppnås normalt efter 1-3 år inom aktuell roll.
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. Nivån uppnås normalt efter 4–8 år inom aktuell roll.
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. Nivån uppnås normalt efter 9–12 år inom aktuell roll.
Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp.
Självständighet – mycket stor.

En konsult på nivå 4 motsvarar att vara på i princip högsta nivå sett till kunskap och erfarenhet etc. Arbete inom en viss roll eller inom ett visst kompetensområde i mer än 12 år innebär inte per automatik att en Konsult uppnår en högre nivå.

Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden.
Erfarenhet – (som nivå 4).
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning.
Självständighet – mycket stor.

En konsult på nivå 5 motsvarar att vara en specialist och omfattar på marknaden relativt få och ytterst erfarna och kompetenta konsulter inom en viss roll eller inom ett visst kompetensområde.

Kundtjänst

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Kundtjänst t.ex. öppettider, svarstider och kontaktytor.

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, abonnemangsmodell 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.

Prismodeller och prisindexering

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika prismodeller och modeller för prisindexering och valutakursjustering. Pris kan anges som t.ex. löpande räkning, fastpris, engångslicensavgift, prenumeration, periodisk avgift (abonnemangsavgift), takpris, påslag på inköpspriser eller en

rabattsats mot allmänt gällande publik prislista. Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma Avrop, exempelvis rabattsats i kombination med takpris.

Process

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas uppfyller en viss organisatorisk arbetsprocess, t.ex. ärendehantering.

Programmeringsspråk

Vid Avrop kan krav komma att ställas på programmeringsspråk, t.ex. JAVA eller C.

Referenstagning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på referenser gällande Konsult.

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.

Språk

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

Systemutvecklingsmetod

Vid Avrop kan krav komma att ställas på systemutvecklingsmetod, t.ex. vattenfall, iterativ eller agil, som används vid nyutveckling, anpassning och vidareutveckling.

Säkerhet och Säkerhetsskyddsavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på säkerhet och på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Säkerhetsskyddsavtal med Kund. Vid Avrop av Konsulttjänst kan krav komma att ställas på registerkontroll och särskild personutredning av Konsult.

Krav kan också komma att ställas i syfte att uppfylla krav i de för statliga myndigheter gällande föreskrifter MSBFS 2020:6, MSBFS 2020:7, MSBFS 2020:8 och tillkommande publikationer från MSB. Dessa krav kan ställas av alla avropsberättigade.

Teamtjänst

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

Tider och genomförande

Vid Avrop kan krav komma att ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförandet av Konsulttjänst.

Tillgänglighet

Vid Avrop kan krav ställas på tillgänglighet, d.v.s. ett systems användbarhet med hänsyn taget till bredast möjliga spektrum av användare. Det kan t.ex. avse krav på hur väl användargränssnittet uppfyller EN 301 549 och WCAG 2.1 eller motsvarande.

Det kan även ställas andra tillgänglighetskrav, t.ex. avseende systemets funktionsprestanda med utgångspunkt i användarnas behov, för att öka tillgängligheten för bredaste möjliga spektrum av användare, inklusive personer med funktionsnedsättning.

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, t.ex. i form av en s.k. proof of concept.

Ändringshantering

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

8.8 Kontraktsvillkor

Ramavtalsbilaga *Allmänna villkor* utgör alltid del av Kontrakt oavsett om *Allmänna villkor* åberopas 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* får endast göras där så särskilt anges i *Allmänna villkor*.

Ett Kontrakt kan inte tilldelas efter det att Ramavtalet har upphört att gälla. Detta hindrar dock inte att tillhandahållande av Programvaror och tjänster kan ske vid en senare tidpunkt.