

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Malin Rönnblom

Upphandling

Rakel- och radioutrustning
23.3-7600-2024
Version 2: publicerad 2024-11-15 11:05
Sista anbudsdag: 2024-11-27 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

Innehåll

8. Kravkatalog	4
8.1 Inledning	4
8.2 Kravområden	4
8.2.1 Anpassning	4
8.2.2 Ansökan om frekvenstillstånd	4
8.2.3 Arbetsmiljö	4
8.2.4 Avtalsvillkor	4
8.2.5 Avveckling och avslut	4
8.2.6 Begagnad Hårdvara	5
8.2.7 Certifiering	5
8.2.8 Design	5
8.2.9 Dokumentation och hjälpfunktioner	5
8.2.10 Driftsättning	5
8.2.11 E-handel	5
8.2.12 Faktureringsvillkor och rutiner	6
8.2.13 Felrättning	6
8.2.14 Finansiering	6
8.2.15 Flytt av Rakel- och radioutrustning	6
8.2.16 Funktionalitet och tekniska egenskaper	6
8.2.17 Försörjningsberedskap	6
8.2.18 Hybrida Hårdvaror	6
8.2.19 Hårdvara som tjänst	7
8.2.20 Informationssäkerhet och säkerhet	7
8.2.21 Införande	7
8.2.22 Innovation	7
8.2.23 Inomhus- och utomhustäckning	7
8.2.24 Installation	7
8.2.25 Integration	7
8.2.26 Jour och beredskap	7
8.2.27 Katastrofberedskap	7
8.2.28 Kompabilitet	8
8.2.29 Konfiguration	8
8.2.30 Konsulter	8
8.2.31 Kundtjänst	9
8.2.32 Lagerhållning	9
8.2.33 Leverans	9
8.2.34 Licens	9
8.2.35 Licenshantering	9
8.2.36 Migrering	9

8.2.37 Miljö och hållbarhet	10
8.2.38 Montering	10
8.2.39 Personuppgiftsbehandling	10
8.2.40 Pris och prismodell	10
8.2.41 Process och arbetssätt	10
8.2.42 Programmering	11
8.2.43 Programmeringsspråk	11
8.2.44 Programvara	11
8.2.45 Projektplanering	11
8.2.46 Projektledning	11
8.2.47 Regler och föreskrifter	11
8.2.48 Rådgivning	11
8.2.49 Samarbetsformer	11
8.2.50 Service och servicenivåer	11
8.2.51 Statistik	11
8.2.52 Standarder	12
8.2.53 Språk	12
8.2.54 Support	12
8.2.55 Systemadministration	12
8.2.56 Systemförvaltning	12
8.2.57 Systemutveckling	12
8.2.58 Säkerhetsskyddsavtal	12
8.2.59 Tekniska förändringar	12
8.2.60 Test	12
8.2.61 Tillbehör	12
8.2.62 Tillgänglighet	13
8.2.63 Tillhörande tjänster	13
8.2.64 Tillträde till lokaler	13
8.2.65 Underhåll	13
8.2.66 Utbildning	13
8.2.67 Utbytesenhet	13
8.2.68 Utlandsleveranser	14
8.2.69 Verifiering	14
8.2.70 Återställning	14
8.2.71 Ändringshantering	14
8.2.72 Överlåtelse	14
8.2.73 Överlämning och avslut av Kontrakt	14

8. Kravkatalog

8.1 Inledning

I Kravkatalogen anges de områden som Avropsberättigad kan ställa krav, kriterier och villkor utifrån vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning utöver de krav, kriterier och villkor som återfinns i upphandlingsunderlaget.

Avropsberättigad kan vid behov precisera samtliga krav och tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) utifrån Avropsberättigades behov. Angivna exempel är inte en uttömmande lista utan utgör endast exempel på vad som kan ingå i området. Avropsberättigad väljer även hur kraven ska verifieras. Referenstagning kan göras för att verifiera att krav uppfylls.

Kravställning ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna.

Om det är nödvändigt för Avropsberättigad 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. Avropsberättigad ska i detta fall tydligt beskriva sin miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.

Avrop av servicenivåavtal, supporttjänst, Uppgradering och/eller Uppdatering till befintlig Hårdvara och/eller Programvara får ske med angivande av befintlig Hårdvara och/eller Programvara.

På Kammarkollegiets webbplats www.avropa.se kommer det, efter att Ramavtal trätt i kraft, finnas dokumentation som ger Avropsberättigade stöd vid Avrop och vid tillämpning av krav och villkor i Ramavtalet.

Kraven är angivna i bokstavsordning.

8.2 Kravområden

8.2.1 Anpassning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på systemanpassning.

8.2.2 Ansökan om frekvenstillstånd

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på att Ramavtalsleveratören ska kunna, till självkostnadspris, bistå Avropsberättigad i att ansöka om frekvenstillstånd hos PTS.

8.2.3 Arbetsmiljö

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas som är relaterade till arbetsmiljö, till exempel ljud, ljus, ergonomi och strålning.

8.2.4 Avtalsvillkor

Vid Avrop krav, kriterier och villkor preciseringar eller anpassningar av bilaga Allmänna villkor görs där sådana är tillåtna enligt respektive avsnitt.

8.2.5 Avveckling och avslut

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på avveckling/avslut till exempel flytt av data,

radering av data, kompetensöverföring, Destruktion, tillvägagångssätt, spårbarhet och skrotintyg.

Avveckling/avslut kan avse hela eller delar av Kontrakt.

8.2.6 Begagnad Hårdvara

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på begagnad Hårdvara, till exempel cirkulär hantering, restaurering, rekonditionering, renovering, återtag, rapportering, försäljning av egenägd Hårdvara, köp av rekonditionerad Hårdvara, säker radering, säkra transporter och säkerhet.

8.2.7 Certifiering

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

8.2.8 Design

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på design.

8.2.9 Dokumentation och hjälpfunktioner

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på användardokumentation, systemdokumentation och hjälpfunktioner samt dokumentationens språk.

8.2.10 Driftsättning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på driftsättning.

8.2.11 E-handel

Avropsberättigad kan ställa krav, kriterier och villkor gällande e-handel i sitt Avrop samt precisera villkoren för e-handel i sin Avropsförfrågan. Även krav på hur i Kontrakt angivna Hårdvaror, Tillbehör, Programvaror, tjänster och villkor presenteras för Avropsberättigades på Ramavtalsleverantörs webbplats kan ställas.

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel enligt avsnitt *E-handel* och avsnitten *Fakturering och betalning* samt *Fakturans innehåll* ska vara rekommenderade av SFTI, om inte annan standard överenskommits 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 meddelandetypen. 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 avsnitt *E-handel* och avsnitten *Fakturering och betalning* samt *Fakturans innehåll*.

Integration med avgränsad webbutik

Avropsberättigad kan även ställa krav, kriterier och villkor gällande integration med avgränsad webbutik. Den avgränsade webbutiken ska, om inget annat anges och på begäran inom 12 veckor integreras med Avropsberättigads systemstöd för e-handel enligt Peppol BIS Punch Out och Peppol Punch Out Login & Transmission Specification.

Som ytterligare alternativ kan krav ställas på att Ramavtalsleverantörenska erbjuda och tillämpa e-handel med andra på marknaden vanligt förekommande format för Punch Out.

8.2.12 Faktureringsvillkor och rutiner

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Ramavtalsleverantörens fakturor efter Avropsberättigads behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod och standard för e-faktura.

8.2.13 Felrättning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på felrättning.

8.2.14 Finansiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika finansieringsalternativ.

8.2.15 Flytt av Rakel- och radioutrustning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på flytt av Rakel- och radioutrustning till annan fysisk adress eller inom befintlig adress.

8.2.16 Funktionalitet och tekniska egenskaper

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på funktionalitet och egenskaper på Upphandlingsföremålet, till exempel på Hårdvaras funktionalitet, vikt, bestyckning, komponenter, Tillbehör och kompatibilitet. Krav kan även ställas på egenskaper så som storlek och färg på Upphandlingsföremålet.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på olika tekniska egenskaper och funktioner så som tekniska specifikationer, modell, funktioner, kapacitet, prestanda, användbarhet, energiförbrukning, skalbarhet, integrationsmöjlighet, kompatibilitet, komponenter och krav utifrån befintlig teknisk plattform.

Vid Avrop kan krav ställas på interoperabilitet och kompatibilitet med den Avropsberättigads tekniska miljö.

8.2.17 Försörjningsberedskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på försörjningsberedskapsdialog och deltagande i försörjningsberedskapsplanering/totalförsvarsplanering.

8.2.18 Hybrida Hårdvaror

Avropsberättigade kommer under en övergångsperiod vara i behov av Rakelterminaler som fungerar i befintligt Rakelnät och i kommande Rakelnät.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på hybrida Rakelterminaler som fungerar både i Rakel Classic och Rakel Generation 2.

8.2.19 Hårdvara som tjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Hårdvara exempelvis funktionalitet, storlek, vikt, bestyckning, komponenter, hållbarhetsaspekter, Tillbehör och kompatibilitet.

8.2.20 Informationssäkerhet och säkerhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på att Ramavtalsleverantören ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som Avropsberättigad anger.

Krav, kriterier och villkor kan komma att ställas på informationssäkerhet, cybersäkerhet och säkerhet, exempelvis avseende kryptering, spårbarhet, behörigheter, administration, Uppdateringar, användaridentiteter, autentisering och detekteringsförmåga, destruering, gallring, distansradering, säker radering, rensning, tillgänglighet, skydd mot avlyssning, lösenord, fysisk säkerhet, säkra transporter.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att det vid Leverans tillämpas regelverk, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet.

8.2.21 Införande

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på införande av Upphandlingsföremål.

8.2.22 Innovation

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på innovation av Upphandlingsföremål. Detta kan bestå exempelvis i att Avropet utgår från ett nytt sätt att arbeta med existerande och/eller nya lösningar eller kombinationer av ovanstående.

8.2.23 Inomhus- och utomhustäckning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på inomhus- och utomhustäckning så som repeater, basstationer, antenner, strömförsörjning, UPS och kablage.

8.2.24 Installation

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på hjälp och stöd med att installera Upphandlingsföremål i Avropsberättigads lokaler eller fordon. Installation är exempelvis en fysisk sammankoppling av Hårdvara med elströmkälla och datanätverk på angiven plats.

Efter installation i Avropsberättigads lokaler kan krav ställas på städning och återställning samt att emballage, överblivet material, utrustning som ersatts och inte används ska tas bort av Ramavtalsleverantören.

8.2.25 Integration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på integration mot och kompatibilitet med i Avropsberättigads befintliga produkter och IT-miljö.

8.2.26 Jour och beredskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på jour och beredskap.

8.2.27 Katastrofberedskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på katastrofberedskap. Exempelvis

förebyggande åtgärder för att kunna återuppta verksamheten, så snart som möjligt efter brand, jordbävning eller annan ödeläggande händelse.

8.2.28 Kompabilitet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på kompabilitet.

8.2.29 Konfiguration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på konfiguration. Med konfiguration avses hjälp med att kundanpassa parametrar för Avropsberättigads behov.

8.2.30 Konsulter

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Konsulters erfarenhet, certifiering, kunskap och kompetensnivå.

Kompetensnivåerna används vid beskrivning av efterfrågad kompetens, utvärdering av kompetensnivå, prissättning av Konsulttjänst och 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 Avropsberättigad 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 och självständighet – kräver arbetsledning och 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 och självständighet– kräver arbetsledning och 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 och självständighet – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp och 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 – 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 – 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.

8.2.31 Kundtjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Kundtjänst så som öppettider, svarstider, felanmälan och kundportal samt en dedikerad person som är kundansvarig.

Krav, kriterier och villkor kan även ställas gällande Reparationer och felavhjälpning på distans samt på plats hos Avropsberättigad.

8.2.32 Lagerhållning

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

8.2.33 Leverans

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Leverans sker viss tid och till angiven plats, leveranskontroll, emballering, märkning, tidplan och tidpunkter för genomförande/leverans.

8.2.34 Licens

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på licens för proprietär eller öppen Programvara.

8.2.35 Licenshantering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på licenshantering. Exempel på licenshantering är inventering, register, kontroll av licensuppfyllnad och rådgivning för optimering av licensinnehav.

8.2.36 Migrering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på migrering.

Med migrering avses byte av teknisk plattform för ett system. Verksamhetens data och eventuellt också program (alla eller vissa av dem). Migrering kan innebära byte av Hårdvara och byte av operativsystem. Det kan krävas att man konverterar data och

anpassar eller skriver om program.

8.2.37 Miljö och hållbarhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter, exempelvis avseende konflikt- och högriskmineraler, att distansöverbryggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, grad av energieffektivitet, ingående material, andel återvunnet material, begränsningar av miljö- och hälsofarliga kemikalier, klimatavtryck, ökad livslängd, hur länge Hårdvaran kommer att få säkerhetsuppdateringar, möjlighet för Avropsberättigad att själv utföra enklare reparationer, tillgång till reservdelar, livscykelkostnad, certifiering, batterier med lång livslängd, återbruk och återvinning inklusive tillvägagångssätt, spårbarhet och skrotintyg. Krav, kriteriet eller villkor kan även ställas på information om hur olika beståndsdelar av en Hårdvara har återvunnits eller destruerats.

Vidare kan Avrop även omfatta rådgivning till kunder gällande hållbarhetsaspekter såsom klimatavtryck, miljöcertifiering, miljö- och hälsofarliga ämnen och att välja Hårdvara med hänsyn till reparationsmöjligheter, återvinning, rekonditionering, restaurering och liknande.

8.2.38 Montering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att hela eller delar av Hårdvara ska vara monterade. Montering är exempelvis en mekanisk sammansättning och övriga förberedelser av en Hårdvara. Krav, kriterier och villkor kan även komma att ställas på nedmontering.

8.2.39 Personuppgiftsbehandling

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på personuppgiftsbehandling, för att säkerställa att dataskyddsförordningen efterlevs vid tillhandahållande av tjänst enligt Kontrakt. Exempelvis kan krav ställas gällande tredjelandsoverföring av personuppgifter, såsom att support ska tillhandahållas av personal inom EU/EES eller inom land med adekvat skyddsnivå.

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

8.2.40 Pris och prismodell

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på pris och särskilda kostnader så som kostnader för resor och logi. Pris kan anges som exempelvis 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.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor även ställas på valutajustering.

Vid Avrop kan krav, kriteriet och villkor ställas på prisjustering enligt SCB:s index Arbetskostnadsindex för tjänstemän, privat sektor (AKI) efter näringsgren SNI 2007, M Företag inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik "Preliminär serie" för konsulttjänster. Som basmånad gäller den månad som Kontraktet tecknades. Jämförelsemånad vid prisjustering är det senast publicerade indextalet.

8.2.41 Process och arbetssätt

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på processer och arbetssätt

8.2.42 Programmering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på programmering av Rakel- och radioutrustning. Exempelvis kan det bestå utav bland annat distansprogrammering, programmeringsunderlag etcetera.

8.2.43 Programmeringsspråk

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på programmeringsspråk.

8.2.44 Programvara

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på Programvara

8.2.45 Projektplanering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på utredning- och förberedelsearbete för uppdrag.

8.2.46 Projektledning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på projektledning. Med projektledning avses bland annat ledning och hjälp att planera, genomföra och följa upp hela projekt.

8.2.47 Regler och föreskrifter

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på regler och föreskrifter.

8.2.48 Rådgivning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på rådgivning kring exempelvis tekniska aspekter, service, tillgänglighet, informationssäkerhet, programvaror, teknikval, strålning, miljöegenskaper, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med Varumärkesägare.

8.2.49 Samarbetsformer

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

8.2.50 Service och servicenivåer

Vad Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på service och olika typer av servicenivåer som reglerar till exempel tillgänglighet, svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställetid och Åtgärdstid.

8.2.51 Statistik

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på statistik exempelvis vilken typ av statistik, i vilken form statistik ska levereras och när statistik ska levereras.

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på att Ramavtalsleverantören ska:

- logga Fel och Åtgärder under Kontraktstiden och sammanställa en kvartalsrapport till Avropsberättigad.
- tillhandahålla statistik gällande Kundtjänstens svarsfrekvens till Avropsberättigad.
- tillhandahålla statistik gällande supportärenden, inklusive felbeskrivning, åtgärd och

återkoppling.

- tillhandahålla statistik och detaljerad redovisning av genomfört Kontrakt, miljöredovisning av exempelvis uttjänt Hårdvara samt hur Ramavtalsleverantör hanterar återvinning.

8.2.52 Standarder

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på olika typer av standarder för Hårdvara inom upphandlingsområdet.

8.2.53 Språk

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på kontaktytors och Konsults språkkunskaper, exempelvis svenska eller engelska. Även krav på språk i användargränssnitt och dokumentation kan komma att ställas.

8.2.54 Support

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på support.

8.2.55 Systemadministration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på systemadministration till exempel behörighetshantering och upplägg av användaridentiteter.

8.2.56 Systemförvaltning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på systemförvaltning.

8.2.57 Systemutveckling

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på systemutveckling.

8.2.58 Säkerhetsskyddsavtal

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad.

8.2.59 Tekniska förändringar

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika tekniska förändringar

8.2.60 Test

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på testning av olika slag. Med testning avses exempelvis planering för och test av installation och funktionalitet, konfiguration, migrering, systemutveckling, integration och avveckling. Avropsberättigad kan kräva att se uppvisat testresultat.

Krav, kriterier och villkor kan exempelvis ställas på hur en IOP-testning ska genomföras, i sin helhet eller i block.

Vid behov kan Avropsberättigad även begära kompletterande IOP-testning i de fall Avropsberättigad anser det vara behövligt.

8.2.61 Tillbehör

Vid Avrop kan krav och kriterier komma att ställas på att Tillbehör ska ingå vid Avrop, så som exempelvis olika typer av batterier, hörlurar, laddare, skyddsglas eller skyddsfilm etc.

8.2.62 Tillgänglighet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på tillgänglighet och användbarhet, till exempel avseende utformning eller användargränssnitt. Detta kan exempelvis avse hur väl användargränssnittet uppfyller EN 301 549 och WCAG 2.1 eller motsvarande eller hur tillgänglig Programvaran eller Hårdvaran är för olika typer av användare med utgångspunkt i användarnas behov, för att öka tillgängligheten för bredaste möjliga spektrum av användare, inklusive personer med funktionsnedsättning

8.2.63 Tillhörande tjänster

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på utförandet av tillhörande tjänster, till exempel avseende installation, relationshandlingar, dokumentation, driftsättning, provning, leveransbesiktning, Uppdatering, Uppgradering, garanti, utbildning, drift- och skötselinstruktioner, stölskyddsmärkning, service, underhåll, administration av system samt support.

8.2.64 Tillträde till lokaler

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas på hur och när Ramavtalsleverantör ska meddela att de kommer att behöva tillträde till Avropsberättigads lokaler. Krav kan ställas att personal ska vara certifierade eller gått viss utbildning för att få vistas i Avropsberättigads lokaler.

8.2.65 Underhåll

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas gällande underhåll.

8.2.66 Utbildning

Vid Avrop kan krav ställas på utbildning inom Upphandlingsföremålet, inklusive om tillämpligt ingående Hårdvaror och Programvaror för administratörer och användare.

Krav, kriterier och villkor kan ställas på vilken pedagogik, metodik eller verktyg som används under den kundanpassade utbildningen. Med utbildning avses planering och genomförande av kundanpassad utbildning. Krav kan ställas på att utbildningsmaterialet ska vara tillgängligt för personer med olika funktionsnedsättningar i fysiskt, sensoriskt eller kognitivt hänseende.

Krav kan även ställas på utförandet på utbildningen så som när och vart utbildningen ska hållas, via digital uppkoppling eller fysisk utbildning på plats hos antingen Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör med utbildare alternativt en förinspelad webbaserad utbildning.

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. Även krav på lokal, tillgänglighetsanpassning, av- och ombokningsregler kan komma att ställas.

8.2.67 Utbytesenhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantören vid Fel av Hårdvara och/eller Tillbehör ska tillhandahålla en likvärdig tillfällig utbytesenhet som är redo att användas under Åtgärdstiden.

8.2.68 Utlandsleveranser

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Ramavtalsleverantörs förmåga att leverera till Avropsberättigads verksamhet i utanför Sverige.

8.2.69 Verifiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på verifiering av i Avropssvar föreslagen lösning, exempelvis i form av en så kallad Proof of Concept.

8.2.70 Återställning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på återställande arbete, som t.ex. igensättning av hål och målning.

8.2.71 Ändringshantering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis processer och rutiner för förändringar, anpassningar och liknande.

8.2.72 Överlåtelse

Vid Avrop kan krav ställas på överlåtelser av Upphandlingsföremål.

8.2.73 Överlämning och avslut av Kontrakt

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på hur en överlämning till en ny leverantör ska ske och hur en hantering av avslut av Kontrakt ska ske.