



## Bilaga 2 Kravkatalog

till Vägledning för avrop från IT Drift



KAMMARKOLLEGIET

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2017-11-20	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.

# 1 Inledning

Det är respektive myndighet som avgör vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningar och behov vid avropet. Myndigheten kan ställa omfattande funktionella och tekniska krav vid avropet.

Förteckning över vilka tillkommande (utöver de som används vid ramavtalsupphandlingen) utvärderingskriterier avropsberättigade myndigheter kan komma att tillämpa för att utvärdera ramavtalsleverantörer vid avrop enligt förnyad konkurrensutsättning. Av de utvärderingskriterier som förtecknas kan allt eller en del av det som förtecknas per punkt användas som utvärderingskriterium.

## 2 Tillkommande utvärderingskriterier

- Användningsfall (Utvärdering av funktion mm för användningsfall. Ett användningsfall är ett antaganden i form av förenklingar som t ex ligger till grund för leverantörens bastjänster och deras prissättning, t ex att alla persondatorer antas vara utrustade på samma sätt.)
- Applikationsdrift (Utvärdering av leverantörens applikationsdrift)
- Applikationsförvaltning (Utvärdering av leverantörens applikationsförvaltning)
- Applikation som tjänst (Utvärdering av leverantörens ”applikation som tjänst”)
- Avtalsvillkor (Utvärdering av avtalstillägg eller kompletteringar utöver ställda skallkrav i ramavtalsupphandlingen)
- Avveckling (Utvärdering av leverantörens åtaganden vid avveckling av uppdraget)
- Bastjänster (Utvärdering av leverantörens bastjänster)
- Benchmark (Utvärdering av leverantörens förslag till benchmark, eller principer för att mha benchmarks fastställa nulägesituation, prestandaegenskaper eller kostnadsnivå)
- Datahallar (Utvärdering av bl.a. deras energieffektivitet, servicenivåer och deras system för t ex kyla, reservkraft/UPS, elnät, passagesystem, kameraövervakning, brand och släckning)
- Datalagring (Utvärdering av leverantörens tjänster inom Datalagring, t ex lagring av data, arkivering, ”data mining”)
- Datacentertjänster (Utvärdering av leverantörens tjänster inom tjänsteområdet datacenter)
- Disaster Recovery (Utvärdering av leverantörens lösning vid katastrof ”disaster”)
- Dokumentation (Utvärdering av den dokumentation som leverantören åtar sig att upprätta, underhålla och överlämna utöver vad de allmänna villkoren föreskriver)
- Drift (Utvärdering av leverantörens drift)

- ”Proof of concept” (Utvärdering av *hur* leverantören avser att utföra tjänsterna. T.ex. kan myndigheten undersöka med vilken bemanning, med vilken teknik och med vilka stödsystem som uppdraget ska genomföras).
- Energieffektivitet (Utvärdering av energieffektivitet för leverantörens datahallar och utrustning)
- Eskalering (Utvärdering av leverantörens rutiner för hierarkisk eller funktionell eskalering)
- Faktureringsvillkor- och rutiner (Utvärdering av leverantörens möjlighet till e-faktureringsvillkor, och att anpassa faktureringsrutiner till myndighetens behov, t ex så att beställda tilläggstjänster faktureras direkt till beställaren)
- Flexibilitet pris (Utvärdering av vilka möjligheter leverantörens då det gäller att genomföra stora förändringar av eller avbryta uppdraget)
- Flexibilitet uppdrag (Utvärdering av vilka möjligheter leverantörens erbjuder då det gäller att genomföra ej väsentliga förändringar av uppdraget, t ex att justera volymer uppåt eller nedåt)
- Funktionsåtagande (Utvärdering av vilken grad av Funktionsåtagande som leverantören offererat)
- Förändringshantering (Utvärdering av offererad hantering/process/rutiner och villkor vid av förändringar av uppdraget, både stora och små, både avseende till innehåll och pris)
- Grön El (Utvärdering av leverantörens tjänster avseende Grön El)
- Grön IT (Utvärdering av leverantörens tjänster avseende Grön IT)
- Informationssäkerhet (Utvärdering av hur leverantören avser att säkerställa konfidentialitet, integritet och tillgänglighet för tillgångar, information, data och IT-tjänster. Utöver den elektroniska hanteringen inkluderar begreppet också ”fysisk” hanteringen av papper, tillträde till byggnader, telefonsamtal etc.)
- Införandet (Utvärdering av olika aspekter avseende leverantörens s.k. transition och transformation)
- Innovation (Utvärdering av leverantörens nytänkande och kreativitet för att uppfylla myndighetens behov eller krav)
- Integration (Utvärdering av integrationsprodukter och lösningar för att integrera applikationer, programvaror och infrastruktur)
- IT Säkerhet (Utvärdering av säkerhet eller säkerhetsnivåer, t ex för leverantörens datahallar, vid anslutning i myndighetens nätverk, eller kommunikationslösningar)
- ITIL (Utvärdering av leverantörens tjänster för att införa ITIL-processer/rutiner hos en myndighet, eller utvärdering av leverantörens rutiner och processer enligt ITIL)
- Klienter (Utvärdering av leverantörens tjänster för ”Klient som tjänst” och tjänster för att hantera Klienter under dess livscykel)
- Kommunikation och Nätverk (Utvärdering av leverantörens tjänster inom tjänsteområdet Kommunikation och Nätverk)
- Kompetens (Utvärdering av kompetens, t ex personalens kompetens, utbildningsprogram för kompetensuppbyggnad för att leverantörens personal ska klara åtagandet)
- Kompetensöverföring (Utvärdering av leverantörens kompetensöverföring till myndigheten, kontinuerligt eller vid avveckling av uppdraget)
- Kontinuerligt förbättringsarbete (Utvärdering av leverantörens kontinuerliga förbättringsarbete för tjänsterna, t ex för att uppnå effektivare drift)
- Kontinuitetsplan (Utvärdering av leverantörens Kontinuitetsplan)
- Miljö (Utvärdering av miljöaspekter för tjänsterna)
- Nyttan för myndigheten (Utvärdering av den nytta för myndigheten som leverantörens drifttjänster medför, t ex kan olika nivåer av support från leverantörers Service Desk

ge mer eller mindre besparingar på utbildningar som myndigheten måste genomföra, s.k. dold support)

- Pris (Utvärdering av leverantörens pris eller priser för uppdraget)
- Prismodeller (Utvärdering av leverantörens prismodeller för uppdraget, indexjusteringar, fast eller rörligt pris)
- Pristransparens (Utvärdering av leverantörens öppenhet att visa på vad ändringar i uppdragets volymer, servicenivåer etc. ger för prisändring)
- Referenser (Utvärdering av kvalitetsomdömen från andra uppdrag, eller med syfte att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren)
- Service Management (Utvärdering av Samverkan mellan myndigheten och driftleverantören och leverantörens samverkan med andra leverantörer inklusive med tredje part)
- Service Desk (Utvärdering av kontaktytan för exempelvis felanmälan, support och beställningar för användare inom alla tjänsteområden) Området omfattar även Call Center och stöd för myndigheter att skapa och upprätthålla en Service Desk).
- Servicenivåavtal (Utvärdering av innehåll i Servicenivåavtal, som bl.a. innehåller Servicenivåer och Mätmetoder)
- Servrar (Utvärdering av leverantörens tjänster inom området Servrar)
- Statistik (Utvärdering av hur leverantören offererar och med vilken öppenhet (transparens) som statistik och analyser av denna kan redovisas. T.ex. statistik om nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, mm)
- Stödsystem (Utvärdering leverantörens stödsystem, t.ex. ärendehantering, CTI-system, kunskapsdatabaser, CMS-system)
- Stödtjänster (Utvärdering av leverantörens stödtjänster, t ex inom områdena service management, service desk, stödsystem, på-plats personal, licenshantering, integration, tredjepartsintegration och övervakning)
- Support (Utvärdering av leverantörens support)
- Säkerhetskopiering (Utvärdering av leverantörens tjänster för säkerhetskopiering)
- Tilläggstjänster (Utvärdering av leverantörens tilläggstjänster)
- Tjänstekatalog/Tjänstebeskrivningar (Utvärdering av offererade tjänster inom ramarna för upphandlingsföremålet)
- Totalkostnad (Utvärdering av myndighetens totala kostnad i ett livscykelperspektiv)
- Transformation (Utvärdering av leverantörens planer och aktiviteter som förändrar driftmiljön mm till en i förväg definierad målmiljö)
- Tredjepartstjänster (Utvärdering av tredjepartstjänster)
- Tredjepartsvillkor (Utvärdering av tredjepartsvillkor)
- Utskrift (Utvärdering av leverantörens tjänster för utskrift och skrivare under dess livscykel)
- Viten- och incitamentsmodeller (Utvärdering av modeller för reglering av sanktioner (viten) och av bonus/incitament)
- Överlåtelse/Överköp (Utvärdering av innehåll och villkor för leverantörens köp/överlåtelse av myndighetens utrustning i samband med införandet, samt myndighetens återtagande/köp av utrustning vid avveckling)