

## Bilaga Kravspecifikation

# IT DRIFT Mellan

Ange organisationsnamn för anbudsgivare:

Organisationsnamn:	
--------------------	--

## 1 Svarsformulär

I detta dokument specificeras kraven på tjänsterna inom anbudsområde **Mellan**. Bilaga kravspecifikation är också ett svarsformulär som ska fyllas i och bifogas anbudet. Se huvudtext kap. "Svarsformulär" för instruktioner om svarsformulärets ifyllnad.

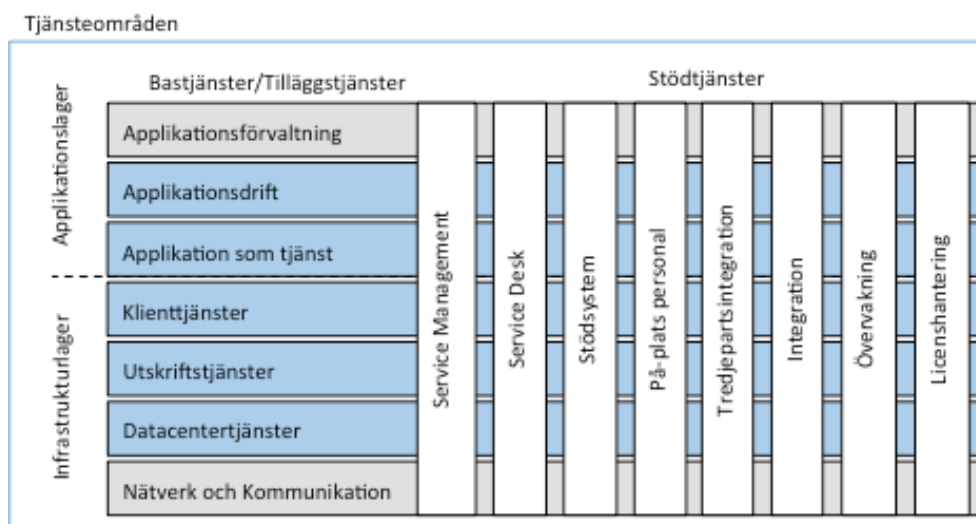
## 2 Tjänster under Driftfasen

### 2.1 Allmänt

Tjänsterna som efterfrågas och utvärderas är indelade i tjänsteområden enligt bilden nedan.

Tjänsterna delas in i tjänsteområdena **bastjänster**, **tilläggstjänster** och **stödtjänster**. Bastjänsterna och tilläggstjänsterna presenteras enligt en flerskiktmodell, där tjänster på en högre nivå (**applikationslager**) vanligen beror av tjänster på lägre nivå (**infrastrukturlager**). Exempelvis kräver vanligen bastjänsten applikationsdrift vanligen datacentertjänster, kommunikationstjänster och datahallstjänster. Stödtjänsterna kännetecknas av att de utgör ett stöd för bas- och tilläggstjänsterna.

Tjänsteområden som innehåller bastjänster är markerat med blått i bilden, tilläggstjänster med grått, och stödtjänster med vitt.



Det vanliga är att myndigheter avropar tjänster från många tjänsteområden för att genomföra ett uppdrag. De tjänsteområden som framgår av bilden ovan förklaras närmare nedan (se även bilaga Begrepp samt Huvudtext kap. "Upphandlingsföremålet"). Dessa tjänsteområden utgör de **yttre ramarna** för vilka tjänster som får avropas över ramavtalet.

Följande **inre ramar** gäller avseende vad som minimalt kan avropas över ramavtalet. Avropet ska innehålla minst en **bastjänst** enligt följande:

- **Applikationsdrift**
  - är **bastjänst** om driften utförs av anbudsgivaren (eller anbudsgivares underleverantör)
  - är inte bastjänst om det är en tredjepartstjänst
- **Applikation som tjänst**
  - är **bastjänst** om driften utförs av anbudsgivaren (eller anbudsgivares underleverantör)
  - är inte bastjänst om det är en tredjepartstjänst
- **Klienttjänster är bastjänst**
- **Utskrifttjänster är bastjänst**
- **Datacentertjänster är bastjänst**

Detta innebär att alla tilläggstjänster (grått) och stödtjänster (vitt) aldrig kan avropas utan att minst en bastjänst enligt ovan avropas.

Stödtjänsten **Service Management** avser den samverkan och rapportering som krävs mellan *Kund* och *Leverantören* för att säkerställa att drifttjänster levereras enligt *Leveransavtalet*. Detta inkluderar en rad frågor på olika nivåer inom den kontaktyta som finns mellan parterna för olika typer av frågor: operativa frågor; strategiska frågor; utvecklingsfrågor. Tjänsterna inkluderar även hantering av andra leverantörer, t.ex. för att koordinera insatser med tredje part, och att företräda uppdragsgivarens mot tredje part.

Stödtjänsten **Service Desk** avser tjänster för kontaktytan med kunds användare för exempelvis felanmälan, support och beställningar inom alla tjänsteområden. Området omfattar även Call Center och stöd för myndigheter att skapa och upprätthålla en Service Desk.

Stödtjänsten **Stödsystem** avser olika typer av stödsystem som anbudsgivaren erbjuder **myndigheten**. T.ex. stödsystem för dokumentation, ärendehanteringssystem, beställningssystem med attestfunktion och ”knowledge management system”.

Stödtjänsten **På-platspersonal** avser att anbudsgivaren står för bemanning på plats hos myndigheten med syfte att utgöra Service Desks ”förlängda arm” eller för genomförande av övriga åtgärder som kräver personal på plats.

Stödtjänsten **Tredjepartsintegration** avser tjänster med syfte att integrera Tjänsten (se Allmänna villkoren) med Tredjepartstjänst (se Allmänna villkoren). Exempel på sådan tredjepartsintegration är

- administration av användare
- administration av behörigheter
- synkronisering/integration användarkataloger
- lösningar för Single-signon

- SPOC ("Single Point Of Contact") för support, incidenter och uppföljning av servicenivåer/viten
- administration av licenser och hantering/administration av personbiträdesavtal mot tredjepartsleverantörer.

Stödtjänsten **Integration** avser att anbudsgivaren erbjuder tjänster eller lösningar för att integrera applikationer, programvaror och system, t ex för att utbyta data mellan applikationer.

Stödtjänsten **Övervakning** avser kontinuerlig övervakning av konfigurationsenheter, en IT-tjänst eller en process för att upptäcka avbrott eller problem som uppstått, eller övervakning i proaktivt syfte.

Med **Licenshantering** avses tjänster för att övervaka och hantera myndighetens programvarulicenser.

## 2.2 Efterfrågade tjänstebeskrivningar

Anbudsgivaren ska med anbudet bifoga tjänstebeskrivningar inom nedan angivna områden. Dessa beskrivningar kommer att utvärderas avseende:

- A. Hur omfattande tjänsterna är enligt tjänstebeskrivningarna
- B. Hur tydliga (och begripliga) tjänstebeskrivningarna är

Observera att efterfrågade beskrivningar är en delmängd av de tjänster som är tillåtna för ramavtalet. Av bilaga Utvärderingsmodell framgår närmare vad som efterfrågas av tjänstebeskrivningarna, hur poäng tilldelas per område, samt hur varje anbuds resultat beräknas.

Områden som utvärderas:

1. Service Management (Samverkan och rapportering)
2. Service Desk
3. Applikationsdrift
4. Applikation som tjänst
5. Utskriftstjänster
6. Klienttjänster
7. Datacentertjänster
8. Nätverk och kommunikation
9. Tredjepartsintegration

Tjänstebeskrivningarna för ramavtalsleverantörer inom anbudsområdet kommer att publiceras på avropa.se så att avropsberättigade organisationer har information om vilka tjänster som erbjuds. Det är viktigt att anbudsgivare utformar fullständiga och begripliga tjänstebeskrivningar på svenska (engelska fackbegrepp och akronymer är tillåtna).

Tjänstebeskrivningarna kan med fördel fokusera på vilka funktioner som erbjuds, snarare än att beskriva hur tjänsterna produceras (med vilka produkter och med vilken teknik).

Vid tilldelning av poäng kommer det att vara en nackdel med vaga och otydliga beskrivningar som lämnar mycket för läsaren att gissa avseende tjänsternas innehåll. Alla pedagogiska åtgärder (t ex bilder) som kan göra tjänstebeskrivningarna tydliga och begripliga rekommenderas. Svepande formuleringar som exempelvis ”allt från klienter till servrar”, eller uppräknningar som avslutas ”med mera” eller formuleringar med ”till exempel” kommer att tolkas på sämsta möjliga sätt för anbudsgivaren.

Att bifoga generella tjänstebeskrivningar som inte mappar mot det som efterfrågas eller det som är tillåtet enligt upphandlingsföremålet (se huvudtext kap. upphandlingsföremålet) kan leda till att Statens inköpscentral underkänner aktuell tjänstebeskrivning i sin helhet.

Anbudsgivaren behöver inte namnge tjänsterna på samma sätt som Statens inköpscentral.

Statens inköpscentral kommer tolka det som beskrivs som de tjänster anbudsgivaren förbinder sig att leverera. Detta är också dessa beskrivningar som kommer att publiceras mot avropsberättigade organisationer, vilket bygger på att tjänsterna verkligen kan levereras av anbudsgivaren från den dag ramavtalet tecknas. Det är alltså inte tillåtet att beskriva framtida tjänster som inte kan levereras den dag ramavtalet tecknas.

**Ange** namn på de tjänstebeskrivningar och övriga beskrivningar som bifogats anbudet och som mappar mot efterfrågade tjänsteområden:

Tjänsteområde	Namn på bifogad beskrivning
1. Service Management (Samverkan och rapportering)	
2. Service Desk	
3. Applikationsdrift	
4. Applikation som tjänst	
5. Klienttjänster	
6. Utskrifttjänster	
7. Datacentertjänster	
8. Nätverk och kommunikation	
9. Tredjepartsintegration	