

Huvudtext

IT DRIFT Mellan

Innehåll:

1 Inbjudan att lämna anbud	3
1.1 Allmänt	3
1.2 Kammarkollegiets uppdrag	3
1.3 Avropsberättigade	4
1.4 Definitioner	4
1.5 Bakgrund	5
1.6 Ekonomisk omfattning	6
2 Upphandlingsföremålet	7
3 Prövning och utvärdering av anbud	10
3.1 Antal ramavtalsplatser	10
3.2 Stegvisst förfarande	10
3.3 Information om avrop	11
3.4 Avropsförfarande mot ramavtalen	11
4 Administrativa bestämmelser	16
4.1 Annonsering	16
4.2 Upphandlingsform	16
4.3 Avrop mot ramavtalet	16
4.4 Ramavtalsperiod	16
4.5 Tidsplan	17
4.6 Frågor om underlaget	17
4.7 Förtydliganden och kompletteringar	17
4.8 Sekretess	18
4.9 Inlämning av anbud	18
4.10 Anbudets giltighetstid	20
4.11 Anbudets undertecknande	20
4.12 Svarsformulär	20
5 Allmänna krav	21
5.1 Begäran om kommersiell sekretess	21
5.2 Anbudets giltighet	21
5.3 Anbudets undertecknande	22
5.4 Svenska i tal och skrift	22
5.5 Avsteg vid kvalificering mm	22
5.6 Ramavtal	24
5.7 Ramavtalsperiod	25
5.8 Leveransavtal	25

1 Inbjudan att lämna anbud

1.1 Allmänt

Statens inköpscentral inbjuder leverantörer att lämna in anbud avseende anbudsområdet **IT Drift Mellan**. Endast inbjudna anbudssökande har rätt att inkomma med anbud. Inbjudan att lämna anbud kan inte överlåtas till annan än inbjuden anbudssökande.

Upphandlingen genomförs som **en** upphandling med tre anbudsområden som benämns **Mindre, Mellan** och **Större**. Förfrågningsunderlaget för **Mellan** är fristående från de andra anbudsområdena och består av detta dokument ("Huvudtext") som är en svarsbilaga och följande bilagor:

- Bilaga Kravspecifikation Mellan (svarsbilaga)
- Bilaga Utvärderingsmodell Mellan
- Bilaga Anbudets undertecknande
- Bilaga Begrepp
- Ramavtal (mellan ramavtalsleverantörer och Kammarkollegiet)
- Leveransavtalssida (mellan avropsberättigade och ramavtalsleverantörer)
- Bilaga Allmänna villkor IT Drift 2016

Endast detta dokument, bilaga Kravspecifikation, bilaga Utvärderingsmodell och bilaga Anbudets undertecknande skiljer sig åt i sak mellan anbudsområdena. Övriga dokument är identiska. Anbudsgivares anbud inom ett område kan inte tillgodoräknas inom andra anbudsområden. Det är inte heller tillåtet att i ett anbud inom ett anbudsområde hänvisa till anbud inom andra anbudsområden.

Förfrågningsunderlaget, publicerade svar på ställda frågor från inbjudna anbudsgivare, samt förtydliganden och kompletteringar från Statens inköpscentral utgör en integrerad del av detta förfrågningsunderlag.

1.2 Kammarkollegiets uppdrag

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, i fortsättningen kallad Statens inköpscentral, ansvarar för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpsamordningen vilket innebar att Statens inköpscentral ingår samordnade ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingar avseende varor och tjänster som myndigheter upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

För mer information om Statens inköpscentral, se www.kammarkollegiet.se/statensinkopscentral

För ytterligare information om Statens inköpscentrals andra upphandlingar, samordnade ramavtal och praktisk vägledning, se Statens inköpscentrals ramavtalsportal www.avropa.se.

Statens inköpscentral tar, enligt regeringens beslut och efter samråd med Ekonomistyrningsverket (ESV), ut en administrationsavgift av ramavtalsleverantörer avseende all försäljning under ramavtalen. Ramavtalsleverantör erlägger en avgift om högst 1 % av fakturerat nettobelopp, d.v.s. fakturavärdet exklusive mervärdesskatt. Avgiftens storlek fastställs av Statens inköpscentral för ett år i taget. Aktuell avgift är 0,7 % av fakturerat nettobelopp.

1.3 Avropsberättigade

Statens inköpscentral ingår ramavtal avsedda för andra upphandlande myndigheter enligt definitionen i 2 kap. 9 a § LOU pkt 1 vilket innebär att Statens inköpscentral företar samtliga rättshandlingar i de upphandlingar som genomförs i eget namn.

Statens inköpscentral genomför upphandlingen, fattar beslut och tecknar ramavtal samt förvaltar dessa. Statens inköpscentral ansvarar för att upphandlingen genomförs i enlighet med gällande upphandlingsregler och är motpart vid en eventuell domstolsprövning.

Avropsberättigad organisation ansvarar för att avrop och tilldelning av kontrakt sker i enlighet med ramavtalet och upphandlingslagstiftningen.

Ramavtalet kommer att kunna användas för avrop av statliga myndigheter, kommuner, landsting och andra organisationer som lämnat bekräftelse. Dessa framgår av bilaga Avropsberättigade.

Myndigheter under regeringen (se SCB:s Allmänna myndighetsregister för information, www.myndighetsregister.scb.se) deltar med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning. Myndigheter under riksdagen och andra statliga offentligt styrda organ deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Statens inköpscentral att upphandla ramavtal för deras räkning.

Kommuner, landsting, kommunal- och landstingsägda bolag som lämnat bekräftelse till Statens inköpscentral har också rätt att avropa från ramavtalet. Ramavtalet används genom avrop utan att den avropande organisationen behöver genomföra egna upphandlingar enligt LOU.

1.4 Definitioner

Centrala begrepp inom IT Drift förklaras närmare i bilaga Begrepp. Avropsberättigade organisationer kallas fortsättningsvis för ”myndighet” i

förfrågningsunderlaget. Anbudsgivaren kallas också för ”leverantören”. Anbudsgivare som tecknat ramavtal med Statens inköpscentral kallas ”ramavtalsleverantör”.

1.5 Bakgrund

Upphandlingens syftar till att tillgodose myndigheternas behov av **IT Drift**. Anbudsområdet **Mellan** syftar att tillgodose mellan myndigheternas (se kap. 1.6) behov av IT Drift.

Upphandlingen av IT Drift genomförs parallellt inom följande tre anbudsområden:

- Större
- Mellan
- Mindre

Upphandlingens inriktning överensstämmer i huvudsak med de överväganden och förslag som redovisats i den tidigare genomförda förstudien av IT-driftstjänster, Förstudie IT-drift 2013, men har kompletterats med hänsyn till de erfarenheter som gjorts i förvaltningen under den mellanliggande perioden, samt de förändringar av behov och utbud som framkommit ur dialogen med myndigheter och leverantörer, samt för området relevanta trender.

Nuvarande ramavtal ”IT Drift 2010 Helhetsdrift” löper ut i februari 2017. Övriga ramavtal (Användarnära funktioner, Hosting och På-plats drift) inom området IT Drift har upphört. Ramavtalet som upphandlas kännetecknas sammanfattningsvis av följande egenskaper jämfört med de gamla ramavtalen:

- Möjlighet att förhandla vid avrop för samtliga ramavtal
- Myndigheten väljer längd på leveransavtalets löptid
- Nytt leveransavtal med allmänna villkor
- Möjligheten för leverantörerna att använda molntjänster från tredje part i kombination med andra drifttjänster
- Mer fokus på säkerhetsområdet, med bland annat stöd för fysisk säkerhet och för personuppgiftslagen (PuL) inklusive personuppgiftsbiträdesavtal
- Förvaltning av applikationer

Ramavtalet blir ett komplement till befintliga ramavtal, bland annat:

- Servrar, lagring samt närliggande produkter och tjänster 2012
- Telefoni och datakommunikation
- Klienter – region 1-6
- Dokumenthantering 2012
- Programvaror och tjänster 2014

Ramavtalens löptider och innehåll samt nya ramavtal framgår närmare av www.avropa.se.

1.6 Ekonomisk omfattning

Omsättningen är idag ca 1 miljarder kr årligen inom IT Drift över de gamla ramavtalen. Breddningen av innehållet inom IT Drift gör att omsättningen förväntas öka. Omsättningens fördelning mellan områdena IT Drift Mindre, IT Drift Mellan och IT Drift Större kan inte uppskattas.

Målgruppen för området är följande mellanstora¹ organisationer med 100-400 anställda:

- Ca 80 statliga myndigheter
- Ca 20 övriga organisationer som anmält sitt deltagande

Grundregeln är att myndigheterna ska välja att avropa mot ramavtalsområdena Mindre, Mellan eller Större utgående från antal berörda personer för tjänsterna. Myndigheterna kan dock göra avsteg från grundregeln, t.ex. om behovet eller tjänsternas komplexitet motiverar detta.

Ramavtalet avser huvudsakligen tjänster.

¹ Källa: Statskontoret "Den offentliga sektorn i korthet 2015" samt ESV "Myndigheternas årsredovisning".

2 Upphandlingsföremålet

Upphandlingen av IT Drift omfattar **tjänster** inom IT-området indelat i följande **tjänsteområden**:

- **Applikationsdrift:** Instruktionsbaserad drift av applikationsprogram (tillämpningsprogram). Anbudsgivare förutsätts inte ha fördjupad kompetens på applikationerna.
- **Applikationsförvaltning:** Förvaltning avser aktiviteter för applikationsprogram utöver applikationsdrift. Aktiviteterna kräver att anbudsgivaren har djupare kompetens på applikationerna. Exempel på aktiviteter är underhåll, enklare utveckling/anpassning, installation, samverkan med applikationsleverantörer, acceptanstestning, och support för applikationer.
- **Applikation som tjänst:** ”Applikation som tjänst” är ett sätt att leverera applikationer som innebär att avgiften för tjänsterna är månatlig (eller med annan frekvens) och att myndigheten betalar för ”konsumerade” tjänster. Applikationerna avser infrastrukturapplikationer som t.ex. kontorsprogram, program för personlig produktivitet, program för e-post, program för hemsidor och intranät, grupprogram för meddelanden och kommunikation, program för bokningar, program för ”Unified communications” och program för dokumentutbyte.
- **Utskrift:** Exempel på tjänster: ”Utskrift som funktion” till en månadsavgift; Tjänster för att hantering av utskrift, kopiering, skanning och myndighetens skrivare och multifunktionsskrivare inklusive tillbehör med ett livscykelperspektiv.
- **Klienter:** Exempel på tjänster: ”Klient som funktion” till en månadsavgift; Tjänster för att hantering av klienter (exempelvis personatorer, pekplattor och telefoner) inklusive tillbehör med ett livscykelperspektiv.
- **Datacentertjänster:** Exempel på tjänster: Serverdrift inklusive systemprogram (operativsystem, virtualiseringsprogram, lastbalansering, etc.) för olika typer av ”Services”. Servrarna utgör teknisk plattform för olika typer av tjänster såsom användarkataloger, behörighet, säkerhet, intrångsdetektering, filer, kommunikation, utskriftshantering, klienthantering etc.; Plattform som tjänst (”PaaS²”); Infrastruktur som tjänst (”IaaS²”); Databasdrift; Säkerhetskopiering och Datalagring (t ex lagring, SAN, arkivering, lösningar för ”Data mining”).
- **Nätverk- och Kommunikation:** Exempel på tjänster: LAN/WLAN; WAN; Brandväggar; Fjärranslutning; Internetanslutning; Trunkanslutningar; Digitala möten; Telefonisttjänster.

Inom dessa tjänsteområden kan en rad stödtjänster förekomma, exempelvis stödtjänster för Service Management, Service Desk, Stödsystem, På-

² Definition enligt National Institute of Standards and Technology (NIST) ”Service Models”.

platspersonal, Tredjepartsintegration, Integration, Övervakning och Licenshantering.

Ramavtalet omfattar faserna **införandet**, **drift** och **avveckling**. De tjänsteområden och stödtjänster som preciserats ovan avser driftfasen. Införandet omfattar konsulttjänster med huvudsyfte att förbereda inför driftfasen. Vanligen genomförs införandet som ett projekt som drivs av ramavtalsleverantören i samarbete med myndigheten. Branschbegreppen ”transition” och ”transformation” ingår i begreppet införandet. Införandet kan också betyda att parterna under driftfasen genomför avtalade förändringar, t ex genom att byta teknisk miljö. I avvecklingsfasen genomförs åtgärder för att avveckla anbudsgivares åtagande och för att stödja en annan leverantörs eller myndigheten övertagande. Avvecklingsfasen löper ofta parallellt med driftfasen, där den som övertar ansvaret vanligen leder arbetet. Upphandlingsföremålet omfattar tjänster inom alla faser.

Anbudsgivare förutsätts förfoga över resurser som är nödvändiga för att leverera tjänsterna, t ex personal, stödsystem, datahallar och annan infrastruktur.

Följande grundtankar är viktiga för upphandlingens inriktning:

1. Myndigheterna ska kunna uppnå enkelhet och ekonomisk förutsägbarhet genom att anskaffa all infrastruktur/utrustning till en månadskostnad.
2. IT köps som tjänst, vilket innebär att myndigheten inte äger någon utrustning som används för att producera tjänsterna. Detta utesluter dock inte att myndigheterna äger utrustning/licenses eller att parterna omfördelar sitt ägande under leveransavtalets löptid.
3. Leverantörernas driftkompetens och moderna tekniska plattformar används för att ge myndigheterna en säker, skalbar och kostnadseffektiv drift.

Ett nytt Leveransavtal med nya allmänna villkor som är speciellt anpassade till IT Drift är framtaget av Statens inköpscentral. Leveransavtalet ger en struktur att inkludera bilagor för samverkan, servicenivåer, vites- och incitamentsmodeller, säkerhetsskyddsavtal, förändringshantering, benchmarking, tredjepartsavtal, mm. Det nya Leveransavtalet kommer att användas av myndigheterna för att skapa kontrakt vid avrop över ramavtalet. Se bifogat Leveransavtal.

Upphandlingen medger både ”traditionell³” serverdrift som produceras av anbudsgivaren (eller hos underleverantör) och tredjepartstjänster som produceras av Tredjepartsleverantör, exempelvis avseende applikationer, datorkapacitet, klienthanteringstjänster, datalagring och säkerhetskopiering.

³ Med ”traditionell” avses tjänster producerade i anbudssökandes datacenter.

Det nya Leveransavtalet medger möjligheten att använda tredjepartsleverantörens avtalsvillkor för tjänster som produceras av tredje part, förutsatt att detta kombineras med en bastjänst (se bilaga Kravspecifikation kap. 2.1). Syftet med att inkludera tjänster från tredjepart i Leveransavtalet är att leverantören ska företräda myndigheten mot tredje part men också genom att tillföra tjänster för tredjepartsintegration för helheten av egenproducerade tjänster och tredjepartstjänster.

Statens inköpscentral kan endast delvis kartlägga det mycket omfattande och komplicerat tjänsteutbudet på marknaden, som är under ständig och snabb utveckling. Det är därför varken möjligt att förutse vilka tjänster som anbudsgivaren kan leverera under upphandlingen eller i framtiden. För att Statens inköpscentral inte ska förhindra marknads utveckling kan nya tjänster komma att accepteras i såväl anbud som ramavtal även om dessa inte direkt efterfrågas under upphandlingen, förutsatt att de bedöms höra till upphandlingsföremålet. Med anledning av detta ska upphandlingen betraktas som en funktionsupphandling. Vid funktionsupphandling efterfrågar Statens inköpscentral lösningar i form av tjänster för olika uppgifter, där varje leverantör får frihet att utforma tjänster för att lösa uppgifterna.

3 Prövning och utvärdering av anbud

3.1 Antal ramavtalsplatser

Statens inköpscentral planerar teckna ramavtal med högst **10 anbudsgivare** inom anbudsområde **Mellan**.

3.2 Stegvis förfarande

Prövningen och utvärderingen av anbuden utförs enligt följande steg inom anbudsområdet:

1. I ett första steg prövas om anbudsgivare fortfarande uppfyller kvalificeringskraven. Denna prövning utförs endast om det framkommer att inbjuden anbudsgivares grund för kvalificering förändrats, t.ex. genom att en underleverantör fallit bort. Anbudsgivare som inte längre uppfyller kvalifikationskraven utesluts ur anbudsområdet. Anbudsgivare som uppfyller detta steg går vidare till steg 2.
2. I det andra steget prövas anbudet mot ska-kraven⁴ enligt förfrågningsunderlaget. Anbudsgivare som inte uppfyller samtliga ska-krav utesluts ur anbudsområdet. Anbudssökande som uppfyller detta steg går vidare till steg 3.
3. I det tredje steget väljs det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet enligt den utvärderingsmodell som beskrivs i bilaga Utvärderingsmodell. Detta steg genomförs endast om fler anbudsgivare kvarstår efter steg 2 än det högsta antal anbudsgivare som anges i kap. 3.1.

⁴ Ett ska-krav markeras med det fetstilta ordet **ska** i aktuellt avsnitt. Ett ska-krav är antingen *uppfyllt* eller *ej uppfyllt*. Någon värdering av ett ska-kravs grad av uppfyllelse kan alltså inte ske. I det fall ett svar på ett ska-krav är kombinerat med reservationer för svarets giltighet på någon plats i anbudet, kan kravet komma att bedömas vara *ej uppfyllt*.

3.3 Information om avrop

Myndigheterna svarar för avrop och de underlag som används (avropsunderlag) i samband med avrop. Avrop ska alltid genomföras med förnyad konkurrensutsättning.

Det är respektive myndighet som avgör leveransavtalets längd och vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningarna vid avropet. Om Leveransavtalets längd överstiger 4 år måste myndigheten redovisa särskilda skäl till detta.

Statens inköpscentral vill särskilt informera anbudsgivare att omfattande funktionella och tekniska krav kan komma att ställas och utvärderas vid en förnyad konkurrensutsättning. Det är myndigheten som avgör om avropen genomförs med förhandlingar.

Om en myndighet bedömer att ett uppdrag ska vara säkerhetsskyddat måste myndigheten träffa ett skriftligt säkerhetsskyddsavtal innan Leveransavtalet kan äga giltighet.

3.4 Avropsförfarande mot ramavtalen

Avrop kommer alltid att ske genom förnyad konkurrensutsättning enligt LOU 5 kap. 7§.

Avrop från detta Ramavtal sker genom en förnyad konkurrensutsättning och föregås av en skriftlig avropsförfrågan som avropsberättigad gör för att värdera vilken Ramavtalsleverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga tjänsten.

För avropsförfrågan gäller följande:

1. Avropsförfrågan ska ställas till samtliga Ramavtalsleverantörer. I avropsförfrågan ska Kunden referera till de avtalsvillkor som angivits i Ramavtalet. Vid behov får Kunden i avropsförfrågan precisera ramavtalsvillkoren och komplettera med andra villkor.
2. Kunden ska ange de kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av Leveransavtalet. Dessa kriterier skall omfattas av de kriterier som har angivits i upphandlingens förfrågningsunderlag (nedan). Kunden avgör vilka av dessa kriterier som är relevanta för det specifika avropstillfället.
3. Kunden ska ange en skälig tidsfrist för att lämna avropssvar. Denna tidsfrist ska fastställas med hänsyn till ramavtalsföremålets komplexitet samt den tid som behövs för att lämna avropssvar.

4. Avropssvaren ska vara skriftliga och Kunden får ta del av innehållet i dem först när den angivna svarstiden har löpt ut.
5. Leveransavtalet ska tilldelas den Ramavtalsleverantör som lämnat det för Kunden bästa avropssvaret på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.
6. Kunden ska snarast möjligt skriftligen meddela de Ramavtalsleverantörer som deltagit i den förnyade konkurrensutsättningen om beslut om tilldelning av Leveransavtalet och redovisa skälen för beslutet.

3.4.1 Förteckning över tillkommande utvärderingskriterier

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 konkurrens. Av de utvärderingskriterier som förtecknas kan allt eller en del av det som förtecknas per punkt användas som utvärderingskriterium.

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 personatorer 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 skall-krav 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-fakturerings, och att anpassa fakturerings 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)
- Nyttä 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)
- Överlåtelser/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)

4 Administrativa bestämmelser

4.1 Annonsering

Statens inköpscentral har annonserat denna upphandling i Visma TendSign och via Visma i det europeiska systemet TED (Tenders Electronic Daily).

4.2 Upphandlingsform

Upphandlingen av IT Drift genomförs som en förhandlad upphandling enligt 4 kap 2§ lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU).

Detta innebär fortsättningsvis och i korthet följande stegvisa förfarande per anbudsområde:

1. Valda anbudssökande inbjuds att avge anbud och erhåller ett förfrågningsunderlag
2. Anbud inkommer från anbudsgivare
3. Statens inköpscentral prövar och utvärderar anbuden
4. Statens inköpscentral inbjuder till förhandling
5. Beslut om tilldelning av ramavtalsleverantörer
6. Utskick av tilldelningsbeslut
7. Ramavtalstecknande

4.3 Avrop mot ramavtalet

Avrop kommer alltid att ske genom förnyad konkurrensutsättning enligt LOU 5 kap. 7§.

4.4 Ramavtalsperiod

Ramavtalets giltighetstid är 36 månader med möjlighet att förlänga upp till 48 månader, d.v.s. maximalt 7 år. Förlängning kan ske i etapper. Statens inköpscentral beslutar om förlängning av ramavtalet.

Ramavtalet träder i kraft, vilket innebär att avrop av tjänster kan göras under ramavtalet, den dag det signerats av båda parter. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning.

Myndigheten beslutar om leveransavtalets löptid. Ett leveransavtal får ej tecknas efter ramavtalets giltighetsperiod. Om leveransavtalets längd överstiger 4 år måste myndigheten redovisa särskilda skäl till detta.

4.5 Tidsplan

Tilldelningsbeslut planeras infalla under maj-juni 2016.

4.6 Frågor om underlaget

De tre (3) e-postadresser som anbudsgivare har angivit i sin anbudsansökan om deltagande i anbudsområdet (upphandlingsområdet) enligt bilaga Krav Mellan används för all vidare kommunikation i upphandlingen mellan inbjudna anbudssökande inom anbudsområde Mellan och Statens inköpscentral.

Förfrågningsunderlaget delges inbjudna anbudssökande via e-post.

Frågor om förfrågningsunderlaget ska ställas e-postadressen:
it-drift_mellan@kammarkollegiet.se (it-drift_mellan@kammarkollegiet.se)

Endast frågor om förfrågningsunderlaget som är av principiell och allmän karaktär besvaras av Statens inköpscentral. Alla svar på frågorna som delges anbudsgivarna är avidentifierade.

Förfrågningsunderlaget, publicerade svar på ställda frågor från inbjudna anbudsgivare, samt förtydliganden och kompletteringar från Statens inköpscentral utgör en integrerad del av detta förfrågningsunderlag.

Anbudsgivare är ansvarig för att hålla sig uppdaterad och ta del av den information som kommuniceras från Statens inköpscentral under anbudstiden.

Frågor ställda senare än sista dag för att ställa frågor kommer inte att besvaras. Svar på frågor lämnas senast sex (6) dagar innan sista anbudsdag. Sista dag för att ställa frågor är tre (3) vardagar innan sista dag som svar lämnas på frågorna.

4.7 Förtydliganden och kompletteringar

Anbudsgivare kan inte på eget initiativ vidta ändringar i eller kompletteringar till anbudet efter sista anbudsdag. Däremot kan anbudsgivare, på begäran av Statens inköpscentral, få rätta uppenbara felskrivningar eller felräkningar eller annat uppenbart fel. Statens inköpscentral får också begära att anbudet förtydligas eller kompletteras efter sista anbudsdag, om det inte finns risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.

4.8 Sekretess

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av absolut sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess upphandlingen offentliggjorts, beslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir ansökan och anbuden enligt huvudprincipen i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (1949:105) offentliga allmänna handlingar. Delar av ansökan och anbuden kan dock omfattas av kommersiell sekretess.

För kommersiell sekretess till skydd för en leverantörs uppgifter krävs att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för leverantören samt att det av särskild anledning kan antas att leverantören lider skada om uppgifterna röjs. För det fall leverantören anser att de uppgifter som lämnats i upphandlingsärendet uppfyller vad som krävs för kommersiell sekretess, kan leverantören skriftligen inkomma med begäran om att uppgifter i anbudet ska sekretessbeläggas. Sådan begäran ska innehålla precisering av vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle uppkomma om leverantörens uppgifter röjs.

I det fall leverantören väljer att begära kommersiell sekretess avseende delar av sitt anbud ska detta anges i kap. 5.1.

Statens inköpscentral kommer inte på förhand att ge besked om en viss uppgift kommer att omfattas av sekretess utan sekretessprövning sker först i samband med att en uppgift begärs ut. Slutlig prövning kan komma att ske i domstol.

4.9 Inlämning av anbud

Anbudet **ska** ha inkommit senast **2016-05-02**.

Alternativa anbud accepteras ej. Om flera anbud inkommer från en anbudsgivare väljs den senast inkomna.

Anbudsgivare äger inte rätt till ersättning eller för kostnader som uppstår i samband med upphandlingen.

Anbud **ska** vara skrivet på svenska, lämnade uppgifter i anbudet får även vara på engelska.

Anbud lämnas elektroniskt via tjänsten CSign vilket innebär att anbud inte kan lämnas i pappersformat eller via fax eller e-post.

För att lämna anbud använder sig Statens inköpscentral av elektronisk mottagning via ChamberSign www.csign.se vilket innebär att anbudsgivare skickar anbud elektroniskt via tjänsten CSign med funktionen e-Anbud.

ChamberSign Sverige AB samarbetar med Stockholms Handelskammare som agerar oberoende tredje part i deras tjänster.

Förfarandet med e-Anbud innebär bland annat:

- Registrering av användarkonto
- Anbud skickas krypterat vilket innebär att endast anbudsgivaren och Statens inköpscentral kan läsa innehållet
- Anbud skickas med ett tidlås som gör att Statens inköpscentral inte kan öppna anbudet för tidigt
- Anbudsgivare kan se öppningsstatus på sitt skickade e-Anbud

Företrädare från anbudsgivaren ansluter sig personligen till tjänsten CSign genom att registrera sig för ett användarkonto på ChamberSigns portal med adressen www.csign.se

Kontot skapas hos ChamberSign Sverige AB med e-legitimation.

ChamberSign rekommenderar att den som skapar kontot använder sin personliga e-legitimation som utfärdas av bankerna och Telia. Registrera kontot vid CSign www.csign.se, klicka på knappen ”Registrera konto” eller gå direkt till <https://online.csign.se/Register/Default.aspx>, välj ”Baskonto” och fyll i uppgifterna. Vid kontoregistrering kontrollerar CSign automatiskt firmateckningsrätter med Bolagsverket genom Soliditet. Är den som registrerar kontot firmatecknare är kontot klart att användas direkt. Saknas firmateckningsrätt meddelas detta vid bekräftelsen av kontoregistreringen och kontoinnehavaren uppmanas att skicka in en fullmakt till ChamberSign.

Fullmaktsmall kan laddas ner vid www.csign.se/support/dokument/. Fullmakten kan faxas alternativt skickas per post till ChamberSign.

Anbudsgivare uppmanas att registrera användarkontot i god tid innan inlämning samt gärna tillse att flera personer hos anbudsgivaren har möjlighet att lämna anbud genom att ha fler (egna personliga) användarkonton hos ChamberSign.

All inloggning och signering i CSign sker med e-legitimation. Anbudsfunktionen ligger under menyval ”Skicka e-anbud”, här finns hjälptexter tillgängliga genom knappen ”Visa hjälp” innehållande all nödvändig information.

Anbudsgivaren uppmanas att vid användande; logga in, välj tjänsten att skicka e-Anbud, välj organisation ”Kammarkollegiet” och upphandling ”Anbud IT-Drift-Mellan Dnr 96-40-2015”.

Observera att användande av tjänsten e-Anbud inte innebär att anbud anses undertecknat av behörig företrädare. Hur undertecknande av anbud görs, se punkt 4.11.

Om CSign är otillgänglig, av skäl härrörande till ChamberSign, under de sista tolv (12) timmarna innan anbudstiden upphör, d.v.s. mellan 12.00 och 24.00, förlängs anbudstiden med 24 timmar.

För ytterligare information se ChamberSigns hemsida <http://www.csign.se>

4.10 Anbudets giltighetstid

Anbudet **ska** vara giltigt till **2018-01-01**.

4.11 Anbudets undertecknande

Det elektroniska anbudet bestyrks genom att behörig företrädare för anbudsgivaren undertecknar anbudet i bilaga Anbudets undertecknande, skannar in den och bifogar den tillsammans med anbudet som en pdf-fil eller likvärdigt elektroniskt format.

4.12 Svarsformulär

Följande bilagor är svarsformulär som **ska** fyllas i och bifogas anbudet:

- Huvudtexten (detta dokument)
- Bilaga Kravspecifikation
- Bilaga Anbudets undertecknande

För ifyllnad av samtliga svarsformulär gäller följande:

- För att Statens inköpscentral ska kunna avgöra om anbudet uppfyller ställda krav ska anbudsgivare ge tydliga och fullständiga svar på samtliga krav och frågor.
- Svarsformulären är utformat som formulär i MS Word. För att kunna läsa och fylla i dokumenten kan MS Word 2003 eller senare version av denna programvara användas.
- Svarsformulären är låsta och endast markerade fält är åtkomliga för ifyllnad. Formuläret får inte låsas upp och dess text och tabeller får inte ändras.
- Notera att textrutor ”expanderar” automatiskt om flera rader skrivs in. Om utrymmet inte räcker till ska not anges med hänvisning till var svaret kan hittas.
- Markering och avmarkering i svarsrutor utförs med mus-klick i rutan. Endast ett av alternativen kan väljas vid svarsrutor med Ja/Nej-alternativ.
- Kontrollera att svaren är läsbara i den fil som bifogas anbudet.

Anbudsgivare som inte anser sig kunna använda MS Word för att fylla i svarsformulären ska kontakta Statens inköpscentral.

5 Allmänna krav

I detta kapitel specificeras de allmänna kraven inom anbudsområde **Mellan**. Kapitlet är också ett svarsformulär som bifogas anbudet.

5.1 Begäran om kommersiell sekretess

Anbudsgivare **ska** besvara om sekretess begärs för uppgifter i anbudet med hänvisning till 31 kap. 16 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), samt precisera vad begärd sekretess omfattar med motivation till sekretessbegäran.

Sekretess begärs:		
Ja	<input type="checkbox"/>	
Nej	<input type="checkbox"/>	
Uppgifter som begärs sekretessbelagda är (hänvisning till kapitel/sida eller bilagor i anbudet):		
Motivering (Beskriv vilken skada som kan uppstå om uppgifterna röjs):		

5.2 Anbudets giltighet

Anbudet **ska** vara giltigt till **2018-01-01**.

	Ja	Nej
Uppfylls kravet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3 Anbudets undertecknande

Anbudet **ska** vara undertecknat av behörig företrädare för anbudsgivaren. Ifylld och undertecknad bilaga Anbudets undertecknande **ska** användas. Underskrivet original **ska** skannas så att underskrift framgår. Bifoga bilagan med anbudet som fil i PDF-format eller likvärdigt format.

	Ja	Nej
Är kraven uppfyllda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.4 Svenska i tal och skrift

All personal som vid uppdrag över ramavtalet har som uppgift att regelbundet kommunicera med myndigheterna **ska** tala och skriftväxla på svenska.

	Ja	Nej
Är kravet uppfyllt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.5 Avsteg vid kvalificering mm

Inbjudan avser den konstellation av leverantörer (med anbudssökande som huvudleverantör och anbudssökandes underleverantörer) som respektive anbudssökande redovisade i sin ansökan för att uppfylla kvalifikationskraven.

Enligt ansökansinbjudan bilaga krav kapitel 2.4 ska eventuella **avsteg** från uppgifterna i ansökan och motiv till dessa redovisas i anbudet. Observera att avsteg kan innebära att kvalificeringskraven inte längre uppfylls, vilket leder till anbudsgivarens uteslutning i detta skede av upphandlingen.

1. Redovisa om och hur (i exakta tal) FTE⁵ i ansökan förändrats i förhållande till ska-kraven för driftpersonal, supportpersonal och på-plats personal.

--

Redovisa orsak till ovan beskriven förändring:

--

⁵ Fulltidsekvivalent (FTE) är kvoten mellan arbetade timmar och arbetstiden för en viss period, t ex en vecka. För en vecka betyder 0,5 FTE att leverantörens på-plats personal arbetar 20 timmar under en arbetsvecka om 40 timmar.

2. Redovisa om och hur förfogandet av datahallar har förändrats i förhållande till ska-kraven för datahallar:

Redovisa orsak till ovan beskriven förändring:

3. Redovisa eventuella andra förändringar som påverkar om ska-kraven uppfylls eller inte:

Redovisa orsak till ovan beskriven förändring:

För punkterna 1-3 ovan ska endast avsteg redovisas som leder till sämre uppfyllelse i förhållande till ska-krav.

4. Beskriv eventuella underleverantörer som lagts till med syfte att leverera de tjänster som efterfrågas i detta förfrågningsunderlag. Förteckna leverantörernas namn och organisationsnummer, samt vilka tjänster de används till (t ex enligt: leverantör A; 55xxxx-xxxx; tjänst X)

Leverantörer som används för den tekniska driftmiljön i datahall och den tekniska plattformen (servrar, operativsystem, system för datalagring, system för säkerhetskopiering, virtualiseringsplattformar, systemprogramvaror och liknande) ska inte förtecknas som underleverantörer. Avtalsmässigt sett ansvarar anbudsgivaren för underleverantörers tjänster som för egna tjänster.

5. Beskriv eventuella tredjepartsleverantörer som åberopas med syfte att leverera Tredjepartstjänster som efterfrågas enligt bilaga Kravspecifikation. Tredjepartstjänster innebär att anbudsgivaren samarbetar med tredjepartsleverantören utan att tredjepartsleverantören är en underleverantör. Leverantörens och Tredjepartsleverantörens samarbete och integration mellan sina tjänster borgar för att helheten ger ett mervärde för myndigheten.

Beskriv kortfattat vilka tjänster som respektive tredjepartsleverantörer tillför.

--

De tjänster som anbudsgivare redovisar under punkterna 4 och 5 måste ligga inom definitionen av upphandlingsföremålet för att accepteras inom upphandlingen. Tjänster som ligger utanför kommer inte att vara möjligt för ramavtalsleverantörerna att erbjuda avropsberättigade myndigheter.

5.6 Ramavtal

Statens inköpscentral kommer att ingå ett ramavtal med upp till **10** anbudsgivare inom anbudsområdet **Mellan**. Dessa anbudsgivare kallas ramavtalsleverantörer.

Ramavtalet består av nedan förtecknade dokument. Dessa kan logiskt sett delas in i två delar efter hur de används:

1. Villkor mellan Statens inköpscentral och ramavtalsleverantören:
 - Huvuddokument
 - bilaga Avropsberättigade
 - bilaga Underleverantörer
2. Villkor mellan avropsberättigad myndighet och ramavtalsleverantören:
 - Leveransavtalssida
 - Allmänna villkor IT Drift 2016
 - bilaga utkast Personbiträdesavtal
 - bilaga Begrepp

Den första delen används för att reglera villkoren mellan ramavtalsleverantören och Kammarkollegiet. Den andra delen används då en myndighet reglerar villkoren i ett leveransavtal (kontrakt), som sluts mellan avropsberättigad myndighet och ramavtalsleverantören.

Samtliga dokument enligt ovan ingår i ramavtalet, som ramavtalsleverantörerna ska acceptera. Anbudsgivaren **ska** bekräfta att samtliga dokument enligt ovan accepteras och att villkoren i dessa accepteras.

	Ja	Nej
Uppfylls ska-kravet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.7 Ramavtalsperiod

Ramavtalets giltighetstid är 36 månader med möjlighet att förlänga upp till 48 månader, d.v.s. maximalt 7 år. Förlängning kan ske i etapper. Statens inköpscentral beslutar om förlängning av ramavtalet.

Ramavtalet träder i kraft, vilket innebär att avrop av tjänster kan göras under ramavtalet, den dag det signerats av båda parter. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning.

	Ja	Nej
Uppfylls ska-kravet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.8 Leveransavtal

Vid avrop enligt ramavtalets villkor **ska** ramavtalsleverantören ingå ett kontrakt (Leveransavtal) med avropande myndighet. Avtalet som används för detta kontrakt benämns Kammarkollegiets Leveransavtal.

Följande dokument **ska** användas vid avrop då ett Leveransavtal skapas:

- Leveransavtalssida
- bilaga Allmänna villkor

Anbudsgivaren **ska** acceptera villkoren i samtliga dokument enligt ovan.

	Ja	Nej
Uppfylls ska-kravet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Myndigheten ansvarar för val av leveransavtalets löptid. Ett Leveransavtal får aldrig tecknas efter ramavtalets giltighetsperiod. Det är upp till avropsberättigad myndighet att använda bilaga Begrepp och bilaga utkast Personbiträdesavtal.

5.8.1 Leveransavtalssida

Kammarkollegiets Leveransavtalssida innehåller villkor (tolkningsordning m.m.) och en förteckning av tillåtna bilagor i Leveransavtalet.

Leveransavtalssidans fasta innehåll får ej redigeras. Vid avrop ska parterna fylla i efterfrågade uppgifter (parter m.m.) och ange (ikryssa) de bilagor som bifogas Leveransavtalet.

5.8.2 Allmänna villkor IT Drift 2016

Kammarkollegiets bilaga Allmänna villkor innehåller definitioner av begrepp och de allmänna villkor som reglerar de tjänster som avropas inom IT Drift. Definitionerna har företräde framför definitioner av begrepp i bilaga Begrepp.

Statens inköpscentral kan komma att rätta uppenbara fel och felskrivningar i de Allmänna villkoren som inte ändrar karaktären av eller den avsedda andemeningen med en bestämmelse. Synpunkter på de allmänna villkoren utöver nämnda typer av [okontroversiella] fel kommer inte att beaktas. Anbudsgivaren ombeds att ange eventuella felskrivningar m.m. som upptäckts i följande svarsfält:

--

5.8.3 Bilaga begrepp

Kammarkollegiets bilaga Begrepp innehåller definitioner av fackbegrepp som används i såväl ramavtalsupphandlingen som i Leveransavtalet. Syftet är att införa enhetliga definitioner för myndigheterna.

5.8.4 Vites- eller incitamentsmodeller

Ramarna för vites- och incitamentsmodeller framgår av de Allmänna villkoren. Det är upp till varje myndighet att använda andra modeller för viten och/eller incitament så länge de inte strider mot de Allmänna villkoren.