

## Bilaga Kravspecifikation

# IT DRIFT Större

Ange organisationsnamn för anbudsgivare:

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

**INNEHÅLL:**

<b>1</b>	<b>Svarsformulär</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tjänster under Införandet</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Metod vid Införandet</b>	<b>4</b>
3.1	Allmänt	4
3.2	Omfattning	4
3.3	Arbetsprovet allmänt	4
3.4	Arbetsprovet innehåll	5
3.5	Värdegrund för utvärderingskriterierna	6
3.6	Arbetsprovet – uppgifter	7
<b>4</b>	<b>Tjänster under Driftfasen</b>	<b>8</b>
4.1	Allmänt	8
4.2	Efterfrågade tjänstebeskrivningar	10

## 1 Svarsformulär

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

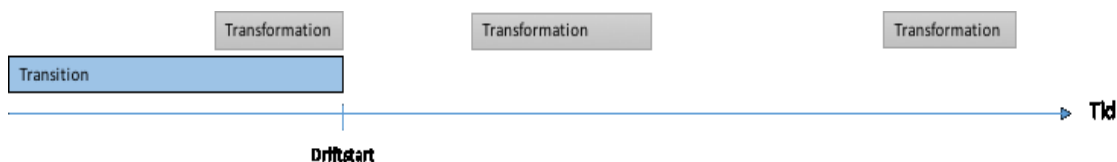
## 2 Tjänster under Införandet

Införandet genomförs med syfte att förbereda de IT-tjänster som ska levereras från anbudsgivaren och från tredjepartsleverantörer. Vid införandet överlämnas ansvaret för tjänsterna till anbudsgivaren, från myndigheten eller från en annan leverantör.

Denna del av införandet kallas *transition*. Transitionen avslutas vanligen med att driftfasen inleds, men kan i teorin utföras stegvis så att olika delar av tjänsterna driftsätts vid olika tidpunkter. Övertagandet av driftmiljön utförs antingen som den är ("as-is") eller genom en övergång till en förändrad miljö ("målmiljö"). Processen att väsentligt förändra driftmiljön kallas *transformation*. En transformation kan utföras inledningsvis men också under driftfasen. Syftet med transformation är vanligen att ta ett tekniksprång till andra tekniska miljöer (vanligen modernare), exempelvis för att uppnå bättre kostnadseffektivitet eller för att erhålla nya funktioner.

Avveckling av ett driftuppdrag är nödvändigt att genomföra när ramavtalsleverantörens Leveransavtal löper ut eller om Leveransavtalet sägs upp i förtid. Oavsett orsak är det vid avvecklingen nödvändigt att överföra ansvaret för tjänsterna till myndigheten eller till en annan leverantör. Det normala förfarandet - ansvarsmässigt sett - är att den part som ska etablera dessa tjänster leder detta projekt. I praktiken genomför den nya driftleverantören ett införandeprojekt där anbudsgivaren är den som överlämnar ansvaret.

Bilden nedan visar ett exempel på dessa begrepp i samband med driftstart (avtalad startdag) och avtalsperioden.



## **3 Metod vid Införandet**

### **3.1 Allmänt**

Anbudsgivaren bör ha en metod för införandet. Denna metod kommer att utvärderas med tre olika perspektiv (utvärderingskriterier):

- Införandemetod
- Arbetsprov
- Samstämmighet

Med Införandemetod avses anbudsgivarens beskrivning av sin metod för Införandet. Med Arbetsprov avses den metod för införandet som tillämpats i ett verkligt fall. Med Samstämmighet avses i vilken grad metodens beskrivning (Införandemetoden) överensstämmer med dess tillämpning (Arbetsprovet).

### **3.2 Omfattning**

Införandemetoden och Arbetsprovet bör vara utförliga och omfatta följande delar:

1. Ledning och uppföljning av Införandet
2. Samverkan med externa leverantörer som kunden har avtal med
3. Resurs-, tids- och aktivitetsplaner för inblandade parter
4. Information/Kommunikationsplan
5. Dokumentation av driftmiljön/tjänsterna
6. Acceptanstestförfarande
7. Transformationsplaner (inledningsvis inför driftsättning eller under driftfasen)

### **3.3 Arbetsprovet allmänt**

Arbetsprovet ska vara hämtat från ett införande som anbudsgivaren har varit avtalspart för och genomfört mot anbudsgivarens kund. Avtalspart inom anbudsgivarens koncern accepteras. Arbetsprov som uppköpt bolag varit avtalspart för accepteras om anbudsgivaren eller anbudsgivarens koncern köpt bolaget. Arbetsprov som anbudsgivarens underleverantör utfört som avtalspart accepteras ej.

Arbetsprovet ska vara ett övertagande till anbudsgivaren från kund eller från en annan leverantör. Ett avtal som nytecknas med anbudsgivaren eller en nyetablering av en driftmiljö utan avsedd överlämning från en befintlig driftmiljö (myndighetens eller annan leverantörs) accepteras ej.

Arbetsprovet ska vara ”skarpt” såtillvida att det är avtalat och genomfört mot nedan angiven kund till anbudsgivaren samt ska ha omfattat minst 400 personer som berörs av tjänsterna.

Arbetsprovet ska vara ett uppdrag som visar på ett brett åtagande som omfattat minst 3 av följande tjänsteområden inklusive Service Desk:

- A. Service Desk
- B. Persondatorer (mobila och/eller fasta) som tjänst
- C. Applikationsdrift av verksamhetsapplikationer
- D. Nätverk och kommunikation

För punkterna B-D räcker det således med två av dessa.

	Ja	Nej
Arbetsprov som inte uppfyller allt detta utvärderas ej. Uppfylls detta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentarer:		

### 3.4 Arbetsprovet innehåll

Arbetsprovet ska bestå av de dokument som avtalats mellan anbudsgivaren och kunden, inte andra utgåvor. Uppdraget ska inte avse uppdrag inom egen koncern, uppdrag inom konsortium eller mot anbudsgivarens underleverantör i upphandlingen.

Arbetsprov som inte uppfyller detta utvärderas ej.

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

Ange namn på de dokument som beskriver Införandemetoden och som bifogats anbudet:

Ange namn på de dokument som bifogats anbudet och som utgör Arbetsprovet:

### 3.5 Värdegrund för utvärderingskriterierna

Tilldelning av poäng utförs på poängskalan 0-3 poäng för utvärderingskriterierna Införandemetod, Arbetsprov och Samstämmighet. Poäng tilldelas enligt följande riktlinjer. Poäng med decimaler kan komma att tillämpas.

#### Utvärderingskriterium: Införandemetod 0-3 poäng

- 3 poäng: Mycket utförligt metod
- 2 poäng: Utförligt metod
- 1 poäng: Delvis utförligt metod
- 0 poäng: Ingen beskrivning eller substanslöst beskrivning

#### Utvärderingskriterium: Arbetsprov 0-3 poäng

- 3 poäng: Arbetsprovet visar på mycket utförligt metod
- 2 poäng: Arbetsprovet visar på utförligt metod
- 1 poäng: Arbetsprovet visar på delvis utförligt metod
- 0 poäng: Ingen beskrivning eller substanslöst arbetsprov

#### Utvärderingskriterium: Samstämmighet 0-3 poäng

Med samstämmighet avses huruvida teorin (enligt Införandemetodens beskrivning) överensstämmer med den metod som tillämpats i praktiken (Arbetsprovet).

- 3 poäng: Mycket samstämmigt (teori stämmer med praktik)
- 2 poäng: Till stora delar samstämmigt
- 1 poäng: Delvis samstämmigt
- 0 poäng: Inte samstämmigt

### 3.6 Arbetsprovet – uppgifter

Ange kontaktuppgifter och övriga efterfrågade uppgifter i tabellen nedan.

Kontaktuppgifterna kan komma att användas om Statens inköpscentral önskar kontrollera uppgifter i arbetsprovet mot uppdragsgivaren.

Följande punkter måste vara uppfyllda för att bifogat arbetsprov ska beaktas vid utvärderingen:

- *Samtliga* efterfrågade uppgifter i tabellen nedan ska vara ifyllda.
- Uppdraget ska avse *slutförda* uppdrag under de tre (3) senaste åren, räknat från anbudsdagen.
- Uppdragsgivarens kontaktperson ska vara anställd hos uppdragsgivaren på anbudsdagen.

Kontaktuppgifter och allmänna uppgifter om uppdraget och uppdragsgivaren	
Namn på uppdragsgivaren:	
Namn på anställd kontaktperson hos uppdragsgivaren:	
Telefonnummer till kontaktpersonen:	
E-postadress till kontaktpersonen:	
Kontaktpersonens roll som anställd hos uppdragsgivaren:	
Ange projektet löptid enligt avtalet:	Startdatum:                      Slutdatum:
Ange namn på part som övertagandet utfördes från:	
Ange antal personer som berördes av tjänsterna:	
Kryssa för de tjänsteområden som Införandet omfattade under angiven löptid:	A. Service Desk <input type="checkbox"/>
	B. Persondatorer (mobila och/eller fasta) som tjänst <input type="checkbox"/>
	C. Applikationsdrift av verksamhetsapplikationer <input type="checkbox"/>
	D. Nätverk och kommunikation <input type="checkbox"/>

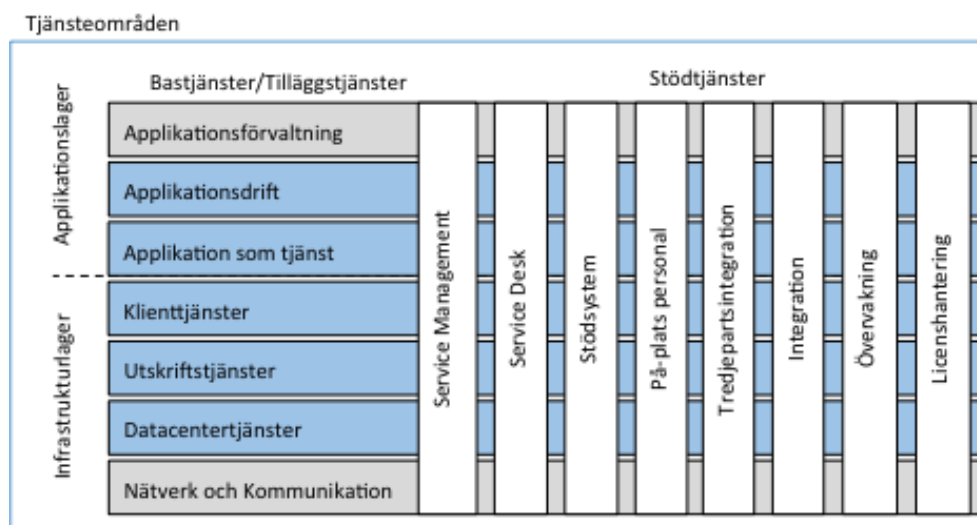
## 4 Tjänster under Driftfasen

### 4.1 Allmänt

Tjänsterna som efterfrågas 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 personuppgiftsbiträdesavtal 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.

## 4.2 Efterfrågade tjänstebeskrivningar

Anbudsgivaren **ska** kunna leverera tjänster inom samtliga tjänsteområden enligt punkterna 1-8 senast vid ramavtalets tecknande:

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

Anbudsgivaren **ska** med anbudet bifoga svenska (engelska fackbegrepp och akronymer är tillåtna) tjänstebeskrivningar inom nedan angivna områden. Tjänstebeskrivningar som bryter mot detta kommer inte att beaktas.

Tjänsteområden:

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

Observera att efterfrågade tjänstebeskrivningar är en delmängd av de tjänster som är tillåtna att avropa över ramavtalet. Ramavtalsleverantörer kommer att ha möjlighet att leverera tjänster enligt huvudtext kap. upphandlingsföremålet.

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

tjänsterna på samma sätt som Statens inköpscentral. Tjänstebeskrivningarna för ramavtalsleverantörer inom anbudsområdet kommer att publiceras<sup>1</sup> på avropa.se så att avropsberättigade organisationer har information om vilka tjänster som erbjuds.

Tjänstebeskrivningarna behöver ej inkludera alla möjliga tjänster per tjänsteområde. Det är ej nödvändigt att beskriva stödtjänster som inte efterfrågas även om dessa kommer att vara möjliga att leverera vid avrop över ramavtalet.

**Ange** namn på de tjänstebeskrivningar som bifogats anbudet och som mappar mot tjänster inom följande 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	

Inom Service Management är det tillräckligt att beskriva den samverkansmodell som anbudsgivaren använder för Större kunder (minst 400 personer som berörs av tjänsterna)

Inom Service Desk är det tillräckligt att beskriva den normala Service Desk som anbudsgivaren erbjuder Större kunder. som samverkansmodell som anbudsgivaren använder för Större kunder (minst 400 personer som berörs av tjänsterna).

Inom Applikationsdrift är det tillräckligt att beskriva den tjänst som anbudsgivaren normalt erbjuder för instruktionsbaserad drift.

Inom ”Applikation som tjänst” är det tillräckligt att hänvisa till infrastrukturapplikationernas produktnamn, istället för att bilägga beskrivningar av infrastrukturapplikationerna. Det är tillräckligt att redovisa en infrastrukturapplikation inom följande områden:

- Kontorsprogram
- E-post
- Grupp-program för meddelanden, kommunikation och dokumentutbyte
- Program för intranät

---

<sup>1</sup> Efter eventuell redigering

Inom ”Klienttjänster” är det tillräckligt att redovisa en tjänstebeskrivning för ”Persondatorer som funktion” under deras livscykel eller en tjänstebeskrivningar för hantering av myndighetens persondatorer under deras livscykel.

Inom ”Utskrifttjänster” är det tillräckligt att redovisa en tjänstebeskrivning för ”utskrift som funktion” under deras livscykel eller en tjänstebeskrivning för att hantera myndighetens skrivare/multifunktionsenhet under en livscykel.

Inom ”Datacentertjänster” är det tillräckligt att redovisa en tjänstebeskrivning för datalagring, arkivering och säkerhetskopiering.

Inom ”Nätverk och kommunikation” är det tillräckligt att redovisa tjänstebeskrivningar för:

- att knyta ihop myndighetens geografiskt sett åtskilda kontor
- de lokala nätverken hos myndigheten
- att knyta ihop myndighetens kontor med leverantörens centrala drift
- brandvägg
- fjärranslutning
- internetanslutning