



Vägledning för avrop från IT-drift Mindre och IT-drift Större

Version 1.0



KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1 Om vägledningen	5
1.1 Inledning.....	5
1.2 Utveckling av vägledningen	6
2 Ramavtalsområde.....	6
2.1 Allmän information	6
2.1.1 Avropsberättigade	6
2.1.2 Ramavtalsleverantörer	6
2.1.3 Underleverantörer	6
2.2 Definitioner	7
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	7
2.3.1 Delområden	7
2.3.2 Avgränsningar.....	7
2.3.3 Relation till andra ramavtalsområden	8
2.3.4 Tidigare generation ramavtal för IT Drift.....	8
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	8
2.5 Avropsordning.....	9
2.5.1 Förnyad konkurrensutsättning	9
2.5.2 Förhandlat förfarande.....	9
2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	9
2.7 Priser och prisjustering	10



2.7.1 Priser	10
2.7.2 Prisjustering.....	10
2.7.3 Priser för vissa konsultroller	10
2.7.4 Prismodell	11
2.8 Avropsstöd på avropa.....	11
2.8.1 Upphandling.....	11
2.8.2 Avtalsdokument.....	11
2.8.3 Stöddokument.....	11
3 Om avropet.....	13
3.1 Definiera behov	13
3.1.1 RFI	13
3.1.2 Dialogmöte.....	13
3.2 Kravställning.....	13
3.2.1 Hållbarhetskrav	14
3.3 Tilldelningsgrund	14
3.1 Kontraktsvillkor/Leveransavtal	14
3.2 Utskick av avropsförfrågan	14
3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	14
3.4 Kontraktsskrivning (Leveransavtalsskrivning).....	15
4 Om ramavtalen.....	15
4.1 Blocken.....	15
4.1.1 Block 1 – Datacentertjänster	15
4.1.2 Block 2 – Publika molntjänster	16
4.1.3 Block 3 - Nätverk och kommunikation.....	16



4.1.4 Block 4 - Hårdvara som tjänst	16
4.1.5 Block 5 – Applikationsåtagande	16
4.1.6 Block 6 – Säkerhetstjänster.....	17
4.1.7 Block 7 - Service Desk	17
4.2 Datacenter	17
4.3 Finansiella villkor vid köp av hårdvara som tjänst	18
5 Praktiska råd	18
5.1 Rätt kompetens vid avrop	18
5.2 Utmaningar vid outsourcing.....	19
5.3 Nulägesanalys och beskrivning	19
5.4 Funktionsinriktade tjänster.....	20
5.5 Tidsperspektivet	20
5.6 Personalfrågor	21
5.7 Säkerhetsfrågor	21
5.8 Uppdragets genomförande	21
5.8.1 Införande	21
5.8.2 Drift	22
5.8.3 Avveckling.....	22
5.8.4 Uppföljning av kontraktet (leveransavtalet)	22
5.9 Samverkan	23
5.10 Servicenivåer (SLA) viten	23
5.11 Kravkatalog och exempel	24
5.11.1 Informationssäkerhet och säkerhet	24
5.11.2 Licenser och licensavtal (villkor).....	26



Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2024-09-27	Första versionen
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 Om vägledningen

1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal för IT-drift Mindre och IT-drift Större. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På www.avropa.se finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC allmänna vägledning som finns publicerad på ramavtalsssidorna www.avropa.se. Den finns även på



www.avropa.se/for-avropsberattigade/sa-avropar-du/ där det finns mer information om avrop från ramavtal.

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se www.avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

2 Ramavtalsområde

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för IT-drift Mindre och IT-drift Större kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på www.avropa.se.

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom IT-drift Mindre och IT-drift Större framgår av www.avropa.se.

2.1.3 Underleverantörer

Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att tillhandahålla hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontraktet.

Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet och Kontraktet.

Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande, av Underleverantör i kontrakt kan endast ske efter skriftligt godkännande av Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlita Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Upphandlingsföremålet som Underleverantör ska utföra.



Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontraktet.

Se mer i Allmänna villkor *6.16 Underleverantör*.

2.2 Definitioner

Se Allmänna villkor *6.3 Definitioner*.

2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalen för IT-drift omfattar tjänster inom IT-området indelat i nedanstående sju block. För samtliga block omfattas tjänster för faserna införande, drift och avveckling.

De ska användas när Avropsberättigads behov omfattar tjänster ur minst två av dessa block. Det innebär att ett avrop måste innehålla tjänster ur minst två av blocken.

De omfattar tjänster inom IT-området indelat i sju block. För samtliga block omfattas tjänster för faserna införande, drift och avveckling.

- Block 1 – Datacentertjänster
- Block 2 – Publika molntjänster
- Block 3 - Nätverk och kommunikation
- Block 4 - Hårdvara som tjänst
- Block 5 - Applikationsåtagande
- Block 6 - Säkerhetstjänster
- Block 7 - Service Desk

I avsnitt Blocken i denna vägledning beskrivs blocken och exempel på tjänster ges.

2.3.1 Delområden

Denna vägledning avser två delområden som båda omfattar IT-drift. Det som skiljer delområdena åt är att de är uppdelade efter storleken på den avropande myndigheten och därmed det område de ska avropa från:

- IT-drift Mindre för avropsberättigade med upp till 200 anställda
- IT-drift Större för avropsberättigade med fler än 200 anställda

2.3.2 Avgränsningar

Anbudsgivare förutsätts förfoga över resurser som är nödvändiga för att leverera tjänsterna, till exempel personal, stödsystem, datacenters, licenser och annan infrastruktur.



- Avropsberättigad kan inte köpa utrustning via dessa ramavtal för IT-drift. Det finns dock möjlighet att finansiera hårdvara via ramavtalet och att köpa loss hårdvaran efteråt, se avtalsdokumentet *Finansiella villkor vid köp av hårdvara som tjänst* och avsnitt *Finansiella villkor vid köp av hårdvara som tjänst* i denna Vägledning.
- Myndigheten kan inte heller köpa applikationer (licenser) via dessa ramavtal för IT-drift.

2.3.3 Relation till andra ramavtalsområden

- Programvaror och tjänster
 - Systemutveckling
 - Informationsförsörjning
 - Programvarulösningar
- Teknisk utrustning
 - AV och distansmöten
 - Datacenter
 - Klient- och mobiltelefonlösningar
 - Klienter
 - Mobiltelefoner
 - Skrivare som tjänst och produkt
- Kommunikationstjänster inom tele- och datakom
- IT-konsulttjänster Resurskonsulttjänster

2.3.4 Tidigare generation ramavtal för IT Drift

Några nyheter jämfört med tidigare generation ramavtal för IT Drift Mellan och IT Drift Större.

- Samma avtalsstruktur som Statens inköpscentrals övriga IT-ramavtal.
- Omfattar även avropsberättigade med färre än 100 anställda.
- Möjlighet att finansiera avrop av klienter, med möjlighet till köpoption.
- Möjlighet att avropa säkerhetstjänster.
- Möjlighet att avropa konsulttjänster.
- Utvecklade säkerhetskrav.
- Utvecklade miljö – och hållbarhetskrav
- Krav på kontinuitets- och återställandeplan.

2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalet träder i kraft 2024-11-14. Att Ramavtalet träder i kraft innebär att Avrop kan göras.



Ramavtalet löper i 48 månader och som längst till och med 2028-11-13. Ramavtalet upphör därefter att gälla utan uppsägning.

Kammarkollegiet har en ensidig rätt att säga upp Ramavtalet tidigast 24 månader innan Ramavtalet löper ut.

Vid Avrop ska Tilldelning av Kontrakt ska ske under Ramavtalets löptid.

2.5 Avropsordning

2.5.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller endast förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer inom aktuellt delområde, IT-drift Mindre eller IT-drift Större.

Syftet med detta förfarande är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att kontrakt tecknas med den leverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.

2.5.2 Förhandlat förfarande

Avrop kan genomföras genom ett förhandlat förfarande om förutsättningarna i LOU är uppfyllda. På Upphandlingsmyndighetens webbplats finns mer information om förhandlat förfarande: www.upphandlingsmyndigheten.se

2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

Dokumentet *Redovisning hållbarhetskrav*, som är publicerat på www.avropa.se, redovisar krav och villkor avseende hållbarhet som ställts i ramavtalsupphandling av IT-drift och hur dessa bidrar till den nationella upphandlingsstrategin, de nationella miljömålen samt Agenda 2030. Det omfattar även sociala krav och villkor.

Krav och villkor är hämtade från upphandlingsunderlag och ramavtal. För fullständiga dokument hänvisas till ramavtalsområdena för IT-drift på www.avropa.se.

Dokumentet innehåller även krav som kan ställas vid avrop. Redovisningen kan även vara ett stöd vid avropsberättigades rapportering till Naturvårdsverket inom ramen för miljöledning i staten.



2.7 Priser och prisjustering

2.7.1 Priser

Av Kontraktet framgår hur ersättning för Upphandlingsföremålet ska utgå. Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning om det uttryckligen anges i Kontraktet. Se Allmänna villkor *6.11.1 Priser*.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

- Priserna är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt.
- Priserna inkluderar skatter och avgifter som Ramavtalsleverantören enligt lag ska betala.
- Priserna inkluderar även ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Kontraktet angivna åtaganden.

Ramavtalsleverantören har dock rätt till ersättning för rese- och logikostnader efter skriftlig överenskommelse med Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart informera Avropsberättigad om del av Upphandlingsföremål inte omfattas av det avtalade priset.

2.7.2 Prisjustering

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande. Se Allmänna villkor *6.11.2 Prisjustering*.

Priserna är fasta i tolv (12) månader från och med att Kontraktet har trätt i kraft. Därefter kan antingen Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören begära prisjustering var 12:e månad i enlighet med nedanstående index. Prisändring tillämpas vid påföljande kalendermånadsskifte efter att Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören skriftligen bekräftat prisjusteringen.

Priser justeras i enlighet med Statistiska centralbyråns index "Arbetskostnadsindex för tjänstemän, privat sektor (AKI) efter näringsgren SNI 2007, M Företag inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik "Preliminär serie".

Prisjustering sker inte om prisförändringen är mindre än två (2,0) procent.

2.7.3 Priser för vissa konsultrroller

Ramavtalsleverantörens priser för lösningsarkitekt, kompetensnivå 4, cybersäkerhetsspecialist, kompetensnivå 4 och projektledare, kompetensnivå 4 enligt definitionerna i avtalsdokumentet *Kravkatalog* är angivna i upphandlingen av ramavtalen. Angivna priser i upphandlingen kommer att vara takpriser i den förnyade konkurrensutsättningen för dessa konsultrroller på nivå 4.

Takpriset för konsultrroller med kompetensnivå 4 som inte anges ovan men som omfattas av Upphandlingsföremålet är 150 procent av den av anbudsgivaren lägst prissatta



konstultrollen ovan. Takpriser får inte överstigas i ett avropssvar men ett lägre pris får erbjudas.

- Lösningssarkitekt, kompetensnivå 4
- Cybersäkerhetsspecialist, kompetensnivå 4
- Projektledare, kompetensnivå 4

2.7.4 Prismodell

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att 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, exempelvis rabattsats i kombination med takpris.

2.8 Avropsstöd på avropa

Det finns tre olika typer av dokument på avropa

- Upphandling
- Avtalsdokument
- Stöddokument

2.8.1 Upphandling

2.8.2 Avtalsdokument

Avtalsdokumenten är upphandlingsdokument justerade utifrån frågor & svar i upphandlingen.

2.8.3 Stöddokument

Stöddokumentet är framtagna för att underlätta avrop från ramavtalen. Vägledningen och mallarna kan uppdateras under ramavtalets löptid utifrån ny information som inkommer.

- Vägledning
 - Detta dokument
- Kravkatalog
 - Kravkatalogen anger vilka krav, kriterier och villkor som kan preciseras vid Avrop. Tjänster som avropas ska ha koppling till IT-drift.
- Avropsmall
 - Valfritt att använda vid avrop.



- Mall för strukturerad avropsförfrågan.
- Denna avropsmall fungerar även som en checklista över vilka uppgifter som bör vara med i en avropsförfrågan. Se även ramavtalets vägledning.
- De punkter som tas upp är de som bör anges vid ett avrop. Det kan emellertid finnas ytterligare punkter som behöver anges. Dessa punkter kan läggas till i till exempel bilagor.
- Kontraktsmall
 - Valfritt att använda vid avrop.
 - Mall för kontraktstecknande.
- Redovisning av hållbarhetskrav
 - Detta dokument redovisar krav och villkor avseende hållbarhet som ställts i ramavtalsupphandling av IT-drift och hur dessa bidrar till den nationella upphandlingsstrategin, de nationella miljömålen samt Agenda 2030.
 - Krav och villkor är hämtade från upphandlingsunderlag och ramavtal.
 - Dokumentet innehåller även krav som kan ställas vid avrop.
 - Se mer information om hur vi arbetar med hållbarhet
 - <https://www.avropa.se/upphandlingar/fokusomraden/hallbarhet/hur-arbetar-vi-med-hallbarhet/>
- Redovisning av informationssäkerhetskrav
 - Detta dokument redovisar krav och villkor avseende informationssäkerhet som använts i ramavtalsupphandling av IT-drift.
 - Det innehåller även krav som kan ställas vid avrop.
 - Dokumentet är avsett att ge en bild av hur frågor avseende informationssäkerhet hanterats i den aktuella ramavtalsupphandlingen.
 - Se mer information om hur arbetar med informationssäkerhet
 - <https://www.avropa.se/upphandlingar/fokusomraden/informationssaakerhet/hur-arbetar-vi-med-informationssaakerhet/>
- Utkast till datadelningsavtal
 - Valfritt att använda vid avrop.
 - Personuppgiftsansvarig modifierar och anpassar utkastet utifrån de specifika förutsättningarna i avropet. Datadelningsavtalet ska läsas tillsammans med Ramavtalet.
 - Se mer information datadelningsavtal på <https://www.avropa.se/statens-inkopscentral2/personuppgiftsbehandling/behandling-vid-avrop/>
- Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal
 - Valfritt att använda vid avrop.
 - Personuppgiftsansvarig modifierar och anpassar utkastet utifrån de specifika förutsättningarna i avropet. Ramavtalet ska läsas tillsammans med personuppgiftsbiträdesavtalet.
 - Se mer information om personuppgiftsbiträdesavtal på <https://www.avropa.se/statens-inkopscentral2/personuppgiftsbehandling/behandling-vid-avrop/>
- Utkast till Säkerhetsskyddsavtal (nivå 1, 2 och 3)
 - Valfritt att använda vid avrop.
 - På avropa lägger vi upp de senaste versionerna av Säkerhetsskyddsavtal som publicerats av Säkerhetspolisen.



- Mer information finns på <https://www.sakerhetspolisen.se/sakerhetsskydd/blanketter-och-mallar.html>

3 Om avropet

3.1 Definiera behov

3.1.1 RFI

För att förbättra konkurrensen rekommenderar SIC att myndigheten genomför en så kallad RFI (Request For Information) innan avropsprocessen inleds. Syftet med en RFI är att undersöka svaren på principiella frågor och att säkra att en god konkurrens uppnås vid kommande avrop. Exempelvis kan RFI-förfarandet användas för att undersöka om ramavtalsleverantörerna kan leverera efterfrågade tjänster inom aktuellt ramavtal och för att ta reda på vilket ramavtalsområde som det är lämpligt att avropa inom.

SIC rekommenderar att myndigheten genomför RFI med samtliga ramavtalsleverantörer inom aktuellt område för att följa principen om likabehandling. RFI är speciellt viktigt inom dessa ramavtal eftersom stora delar av specifikationen, tjänster eller priser, måste specificeras vid avropet. RFI är ett steg som utförs innan avropet formellt sett påbörjas.

3.1.2 Dialogmöte

Ett ofta bättre alternativ till en skriftlig RFI är att bjuda in ramavtalsleverantörerna till enskilda dialogmöten. För att säkerställa principen om likabehandling så är det viktigt att alla leverantörer får samma information. Det kan t.ex. ske genom att en skriftlig sammanfattning skickas ut efteråt.

3.2 Kravställning

Utgångspunkten för all sorts anskaffning är en önskad effekt i verksamheten som är resultat av en grundlig analys av verksamhetens mål. Avropsberättigad ska ställa funktionella och tekniska krav vid avropet och det är respektive myndighet som avgör vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningar och behov vid avropet. För mer information se stöddokumentet Kravkatalog på avropa.se.



3.2.1 Hållbarhetskrav

Vid avrop från ramavtalsområdet bör ni utgå från organisationens behov, fundera gärna över vilka interna riktlinjer ni behöver förhålla er till. Vid avrop bör ni noggrant läsa ramavtalets Hållbarhetsredovisning och ta del av kravkatalog/avropsrutin för att identifiera krav och kriterier som kan ställas vid ett avrop. Ni specificerar, utifrån er organisations behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett tilldelningskriterium.

De krav och villkor som ställts i ramavtalsupphandling och eventuella hållbarhetskrav som går att komplettera och precisera vid avropstillfället presenteras i dokumentet Hållbarhetsredovisning. En Hållbarhetsredovisning finns framtagen för respektive ramavtalsområde och publiceras under rubriken "Avropsstöd" på Avropa.

3.3 Tilldelningsgrund

För dessa ramavtal ska alla avrop utföras i en förnyad konkurrensutsättning där kontrakt (leveransavtal) tecknas med den Ramavtalsleverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.

3.1 Kontraktsvillkor/Leveransavtal

Det är respektive myndighet som avgör kontraktets (leveransavtalets) längd och vilka krav som ska ställas utifrån förutsättningarna i ramavtalet och avropande myndighets behov.

I Allmänna villkor avsnitt *6.5 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning* framgår vilka handlingar som ingår i kontraktet och dess inbördes ordning.

3.2 Utskick av avropsförfrågan

Myndigheterna svarar för avrop och de underlag som används (avropsunderlag) i samband med avrop. Avrop ska alltid genomföras med förnyad konkurrensutsättning. Avrop kan genomföras genom ett förhandlat förfarande om förutsättningarna i LOU är uppfyllda.

Avropsförfrågan ska skickas till samtliga ramavtalsleverantörer.

På www.avropa.se finns en länk "Skicka avropsförfrågan till alla leverantörer" med e-postadresser till samtliga ramavtalsleverantörer som myndigheten bör använda vid avrop.

Observera att denna länk blir synlig i samband med att ramavtalen startar 2024-11-14.

3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Efter utvärdering av avropssvaren fattas tilldelningsbeslut som innehåller beslut om tilldelning samt skälen för beslutet.



Det är dock alltid avropande myndighet som avgör när villkoren i avropssvaret senast ska vara uppfyllda.

Eventuell tillämpning av frivillig avtalsspärr ska anges.

3.4 Kontraktsskrivning (Leveransavtalsskrivning)

Efter att tilldelningsbeslutet meddelats och en eventuell s.k. frivillig avtalsspärr iakttagits är det dags för leveransavtalsskrivning (kontrakt).

Ett skriftligt kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensättning. Kontrakt upprättas mellan avropsberättigad och tilldelad ramavtalsleverantör avseende de tjänster som ska tillhandahållas.

4 Om ramavtalen

4.1 Blocken

Ramavtalen för IT-drift omfattar tjänster inom IT-området indelat i sju block. För samtliga block omfattas tjänster för faserna införande, drift och avveckling.

Inom varje block finns exempel på tjänster som ingår. Dessa exempel ska inte ses som uttömmande. Tjänster som tillkommer under Ramavtalets löptid och som har en naturlig koppling till något av dessa block är möjliga att avropa.

Inom varje block kan en rad stödande tjänster förekomma som komplement till blockets huvudsakliga tjänster. Det går även bra att avropa en viss tjänst i ett av blocken som även kan fungera i ett annat block där tjänsten också behövs. Detta inkluderar samtliga typer av konsulttjänster som är naturligt förekommande inom blocket samt exempelvis tjänster för integration, SIAM-tjänster, licenshantering, på-plats-personal och samverkan.

4.1.1 Block 1 – Datacentertjänster

Serverdrift inklusive systemprogram (operativsystem, virtualiseringsprogram, lastbalansering etc.) för olika typer av ”Services”.

Servernarna utgör teknisk plattform för olika typer av tjänster såsom användarkataloger, behörighet, säkerhet, intrångsdetektering, kommunikation, utskriftshantering, klienthantering etc., privata molntjänster - Plattform som tjänst (”PaaS”) samt



Infrastruktur som tjänst ("IaaS"). Databasdrift, säkerhetskopiering och datalagring (t.ex. SAN, arkivering, lösningar för "data mining").

4.1.2 Block 2 – Publika molntjänster

Motsvarande tjänster som i Datacentertjänster, dock i en mer standardiserad miljö (publik molntjänst).

Både hantering av och licenser/förbrukning för publika molntjänster omfattas.

4.1.3 Block 3 - Nätverk och kommunikation

LAN/WLAN, WAN, brandväggar, fjärranslutning, internetanslutning, telefonitjänster, telefonisttjänster.

4.1.4 Block 4 - Hårdvara som tjänst

Hantering av klienter och annan hårdvara (exempelvis persondatorer, pekplattor, telefoner, skrivare, teknisk utrustning för mötesrum, samt tillbehör och systemprogram till dessa) i ett livscykelperspektiv, tillhandahållande av klienter och annan hårdvara som tjänst.

Möjlighet att leasingfinansiera klienter eller annan hårdvara (exempelvis persondatorer, pekplattor, mobiltelefoner, skrivare, teknisk utrustning för mötesrum) som omfattas av block 4. Möjlighet till köption.

4.1.5 Block 5 – Applikationsåtagande

Applikationsdrift avser instruktionsbaserad drift av applikationsprogram (tillämpningsprogram).

- Anbudsgivare förutsätts inte ha fördjupad kompetens på applikationerna.

Applikationsförvaltning 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 innebär att applikationen tillhandahålls som en tjänst ("SaaS") där såväl applikationsdrift som applikationsförvaltning ingår.

- Avgiften för tjänsterna är månatlig (eller med annan frekvens) och köparen betalar för "konsumerade" tjänster.



- Applikationer som avses är t.ex. kontorsprogram, program för personlig produktivitet, program för e-post, program för utskriftshantering, program för distansmöten, program för hemsidor och intranät, grupprogram för meddelanden och kommunikation, program för bokningar, program för dokumentutbyte, program för antivirus och annat endpoint-skydd.

4.1.6 Block 6 – Säkerhetstjänster

Säkerhetstjänster omfattar funktionsåtaganden, konsultation och applikationer som tjänst inom säkerhetsområdet, exempelvis SOC (säkerhetsfunktion med uppgift att exempelvis övervaka, upptäcka, förhindra, utreda och svara på cybersäkerhetshot), SIEM (applikation för säkerhetsövervakning och logghantering), UEBA (applikation för användar- och entitetsbeteendeanalys), lösningar inom OT-säkerhet och liknande funktioner/applikationer.

4.1.7 Block 7 - Service Desk

Service Desk avser tjänster för kontaktytan med Avropsberättigads användare för exempelvis felanmälan och support inom IT.

Utöver att vara den första kontaktytan (First line support) är det även vanligt att ett mer avancerat stöd och hantering av komplicerade ärenden ingår i Service Desk, i form av second line support etc. På-plats-personal kan omfattas.

Blocket omfattar även stöd för Avropsberättigad att skapa och upprätthålla en Service Desk.

Service Desk ska i detta sammanhang förstås som en fristående funktion som kan avropas av Avropsberättigade som exempelvis är i behov av att utkontraktera (outsourca) hela eller delar av sin IT-support.

4.2 Datacenter

I ramavtalsupphandlingen har krav ställts på datacenter för IT-drift Mindre och IT-drift Större.

Ramavtalsleverantörerna inom IT-drift Mindre ska förfoga över minst två (2) geografiskt åtskilda datacenter där ramavtalsleverantörens utrustning är placerad. Datacentren ska vara anpassade för att producera drifttjänster till kunder.

Ramavtalsleverantörerna inom IT-drift Större ska förfoga över minst tre (3) geografiskt åtskilda datacenter där ramavtalsleverantörens utrustning är placerad. Två (2) av dessa ska vara anpassade för att producera drifttjänster till kunder och ett (1) ska vara anpassat för att lagra säkerhetskopior av data.

Datacentren ska vara inom EU/EES och vara utrustade med system för:

- Kyla
- Reservkraft/UPS
- Elnät
- Passagesystem
- Kameraövervakning
- Brand och släckning

4.3 Finansiella villkor vid köp av hårdvara som tjänst

Det finns möjlighet att avropa hårdvara som tjänst. De finansiella villkoren regleras då i avtalsdokumentet *Finansiella villkor vid köp av hårdvara som tjänst*. Det gäller de i avropsförfrågan uttryckligt angivna varorna under förutsättning att varorna består av klienter eller annan hårdvara (exempelvis persondatorer, pekplattor, mobiltelefoner, skrivare, teknisk utrustning för mötesrum) som omfattas av block 4.

5 Praktiska råd

5.1 Rätt kompetens vid avrop

IT-outsourcing (utkontraktering) är ett omfattande och komplicerat område som kräver rätt kompetens för att lyckas. Outsourcingen berör inte bara det befintliga IT-stödet utan även de verksamheter som IT stödjer.

Det krävs ett flertal kompetenser utöver de rent tekniska vid förberedelserna av ett outsourcingprojekt, exempelvis:

- Projektledning (ledning av upphandlings- och införandeprojektet)
- Inköp/upphandling (avropsprocessen, affärsmässighet, LOU).
- Juridik (avtal, LOU)
- Ekonomi (affärsmässighet, ekonomiska kalkyler).
- Personal (LAS/MBL)
- Kommunikation/Information
- Branschkunskap (kunnande och sakkunskap om tjänster)
- Informationssäkerhet (risk-och sårbarhetsanalys) och GDPR.

Tveka inte att kontakta SIC:s ramavtalsansvariga inom området. De kan ge råd och tips samt förmedla erfarenheter av hur andra myndigheter gjort

5.2 Utmaningar vid outsourcing

En outsourcing av IT-verksamhet innebär ofta ett mycket långsiktigt beslut som påverkar en rad funktioner inom en myndighet över en tidsperiod på ca 5-15 år.

Exempel på utmaningar vid outsourcing:

- Kravställning bör lyftas från en teknisk till en funktionsinriktad nivå.
- Myndighetens information som placeras utanför myndigheten, med de säkerhetsutmaningar som därmed kan uppstå.
- Personal ska avvecklas eller överföras till driftsleverantören.
- Den nya driftmiljön måste införas med minimal störning för myndighetens verksamhet
- Modeller för uppföljning med servicenivåer ska införas.
- Driftsleverantören måste styras på ett helt annat sätt än vad som var fallet med den interna IT-enheten.
- Förändringar i tjänsterna ska löpande hanteras.
- Outsourcingen ska vara flexibel – outsourcade system ska t.ex. kunna samarbeta obehindrat med interna system om en del av driften ska behålls lokalt.

För att möta de nya utmaningarna kan myndigheten överväga att skapa en ny beställarorganisation med delvis annan kompetens och med representanter från verksamheten. Det kan vara ett sätt att markera det nya och bryta gamla strukturer och vanor.

5.3 Nulägesanalys och beskrivning

Vid avrop är det viktigt att beskriva nuläget i detalj, särskilt de system/tjänster som leverantören ska ta över, för att göra det möjligt för leverantören att bedöma uppdragets komplexitet och omfattning. Detta gäller speciellt i de fall leverantören ska ta över utrustning, licenser och personal. Det är också viktigt att beskriva förutsättningar för uppdraget, till exempel vad som gäller för lokaler, säkerhet, telefoni, stödsystem etc.

En risk- och sårbarhetsanalys bör genomföras inför avrop av en ny lösning för It-drift.

Använd gärna *Avropsmall IT-drift* (Mindre respektive Större), som finns på avropa, [länk](#), som stöd för vilken information som kan behövas till avropet.

Myndigheten kan till exempel behöva redovisa följande:

- Licensavtal: typ, antal, koppling mot utrustning, om licenser är möjliga att överföra till annan part, vilka som använder licenser med mera.
- Utrustning: fabrikat, antal, bestyckning, var utrustningen är placerad, vem som använder den, produktlivslängd/avskrivningar, bokfört restvärde, vilka användare som har vad med mera.
- Personal: kompetens, erfarenhet, tjänstebeskrivningar, lönevillkor, anställningsförmåner med mera.



- Stödsystem: fabrikat, innehåll, licenser
- Ärenden senaste året, nedbrutet på en rad olika sätt, till exempel på beställningar, servicebegäran och incidenter.
- Konfigurationsinformation: det vill säga information om alla konfigurationsenheter och deras beroenden. Särskilda krav på säkerhet till exempel SUA (Säkerhetsskyddsavtal).
- Myndighetens processer såsom ”Incident Management” och ”Problem Management”
- Myndighetens driftdokumentation
- Hantering av personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR)

5.4 Funktionsinriktade tjänster

Vid avrop av IT-tjänster inom dessa ramavtal ska fokus ligga på resultat och funktion och inte hur tjänsterna produceras. Uppföljning av resultatet bör göras mot avtalade servicenivåer.

Vid avrop bör myndigheten undvika restriktioner på val av teknik eller vilken personal som ska utföra tjänsterna.

5.5 Tidsperspektivet

Tiden för stegen fram till ett avrop är beroende på bland annat omfattning, kvaliteten på myndighetens underlag, uppdragets komplexitet, samt i vilket tempo myndigheten och ramavtalsleverantörerna kan genomföra stegen.

1. Behov (förstudie)
2. Strategi för försörjning av behovet
3. Beslut om upphandling, inkl. upphandlingsform/avrop
4. Framtagande av förfrågningsunderlag (avropsförfrågan)
5. Publicering avropsförfrågan (anbudstid)
6. Utvärdering
7. Tilldelningsbeslut och tecknande av leveransavtal (kontrakt)
8. Förberedelser för införande och start av leveransavtalet
9. Drift av avtalade tjänster
10. Avveckling (exit)
11. Kontraktet/leveransavtalet avslutas

Vid enkla uppdrag, exempelvis välpaketerade övervakningstjänster eller rena bemanningstjänster, är det möjligt att stegen kan genomföras på kort tid. Realistiska tider för en ”typisk” outsourcing av IT-drift är däremot 6-18 månader. En omfattande och komplex outsourcing tar sannolikt 12-18 månader att genomföra.

Den tid som ges till leverantörerna för att lämna svar på avropsförfrågan bör anpassas efter avropets omfattning och komplexitet, från 4 veckor för enkla uppdrag till minst 10 veckor för större och mer komplexa uppdrag. Värt att notera är att förberedelser för nästa ”generations” avrop bör inledas i god tid innan leveransavtalets slut.



5.6 Personalfrågor

Vid större outsourcing (utkontraktering) är det inte ovanligt att viss personal blir övertalig, det vill säga den personal som tidigare utförde tjänsterna hos myndigheten. Det som avgör om denna personal blir föremål för personalövergång till leverantören är lagen om anställningsskydd (LAS) och lagen om medbestämmande i arbetslivet (MBL).

5.7 Säkerhetsfrågor

Den information som används inom offentlig sektor är ofta värdefull och behöver skyddas efter behov. Är informationen förlorad eller felaktig kan det få allvarliga följder.

Om en myndighet bedömer att ett uppdrag ska vara säkerhetsskyddat behöver myndigheten redovisa särskilda skäl till detta. Myndigheten bör även träffa ett skriftligt säkerhetsskyddsavtal innan Leveransavtalet äger giltighet.

Informationssäkerhet är ett brett område och omfattar allt från rutiner och policys till mer teknisk karaktär i form av brandväggar och kryptering. Skyddet behöver anpassas efter behovet så att det inte är för klent eller alltför krångligt och dyrt.

Det kan vara av värde att använda någon typ av metod eller stöd under informationssäkerhetsarbetet när informationen ska klassificeras. MSB har publicerat ett metodstöd på sin hemsida som omfattar bland annat mallar, processer och hjälp för att komma vidare i arbetet. Metodstödet bygger på standarden SS-EN ISO/IEC 27001 Även andra myndigheter som Säkerhetspolisen och Försvarsmakten har vägledningar om säkerhetsrelaterade frågor i samband med upphandling.

5.8 Uppdragets genomförande

Uppdraget omfattar de tre faserna införande, drift och avveckling.

- Under införandet förbereds driften av tjänsterna, till exempel genom att målmiljön för driften designas och byggs upp.
- Under driften levereras avtalad tjänst.
- Under avvecklingen överförs driften till myndigheten eller till en ny leverantör.

Under hela uppdraget sker en uppföljning av leveransavtalet.

5.8.1 Införande

Den första delen, införandet utförs ofta i projektform enligt en överenskommen projektplan. Branschbegreppen ”transition” och ”transformation” ingår i begreppet införandet. Oavsett om efterfrågade drifttjänsterna ska överföras från myndigheten eller från en annan leverantör till den nya leverantören, krävs ett väl planerat införande. Införandet kan bland



annat omfatta överläggning av ansvar, ägande och personal. Det kan vara mycket omfattande och genomförs ofta som ett separat projekt.

Vid införandet planeras och utförs de aktiviteter som krävs för att kunna inleda själva driftfasen. Införandefasen kan indelas i stegen:

- Etablering
- acceptanstest och godkännande
- övertagande.

5.8.2 Drift

Driften innebär det varaktiga tillståndet under vilket avtalade servicenivåer ska upprätthållas eller avtalade tjänster levereras på daglig basis

5.8.3 Avveckling

Avvecklingen drivs sällan av innevarande leverantör, utan av myndigheten eller leverantören som ska överta uppdraget. En avveckling inleds i normalfallet för att kontraktet löper ut, dock kan en avveckling genomföras om myndigheten häver kontraktet. Ett råd är att komma överens om hur en avveckling ska genomföras i leveransavtalets bilaga om avveckling.

Avvecklingsfasen för innevarande leverantör överlappar med införandefasen hos nästkommande leverantör. Man kan förenklat säga att innevarande leverantör assisterar den nästkommande leverantören under avvecklingen, samtidigt som driften ska levereras till den dag som driftansvaret växlas över.

5.8.4 Uppföljning av kontraktet (leveransavtalet)

När ett kontrakt (leveransavtal) tecknas med en leverantör, var noga med att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som överenskommits.

Var aktiv och genomför leveranskontroll över alla punkter enligt leveransavtalet, testa och kontrollera leveransen (enligt ställda krav/kravspecifikation) och påpeka skriftligen det som inte fungerar. Verifiera att levererad vara eller tjänst fungerar som det var tänkt. Leveranskontrollen med godkännande är mycket viktig men är endast den första delen av kontrollerna. Regelbundna uppföljningar/kontroller ska göras av leveranserna enligt kontraktet under hela kontraktets löptid vid förvaltningen av leveransavtalet.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att bokföra alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för leverantören vid ett tvisteförfarande. I en situation då vite ska utkrävas bör alltid övervägas att skicka en vitesfaktura till ramavtalsleverantören istället för att hantera det genom avdrag på leveransavtalsfakturan.

På www.upphandlingsmyndigheten.se/ finns många goda råd om kontraktsuppföljning.

5.9 Samverkan

En bra samverkan mellan parterna för ledning av uppdragets styrning är en förutsättning för framgångsrik outsourcing. Nedan följer ett antal råd avseende vad som krävs för att undvika vanliga fallgropar inom området.

1. Rätt bemanning, rätt kompetens, goda relationer För att ett mångårigt samarbete ska fungera väl, rekommenderas att parterna etablerar goda relationer, baserat på de värderingar som parterna vill prioritera. Mät gärna relationer och vidta åtgärder vid problem innan det är för sent.
2. Fokusera på och följ upp målen Det är viktigt att myndigheten har definierat tydliga och mätbara mål med uppdraget och att uppföljningen av dessa prioriteras. Följ upp att servicenivåer verkligen leder till att målen uppfylls och att uppföljning mot mål bedrivs systematiskt.
3. Låt leveransavtalet vara flexibelt och levande
4. En av de vanligaste fallgroparna är att leveransavtalet blir för statiskt och återspeglar det behov och de förutsättningar som var aktuella inför avropet. Tjänster förändras emellertid och leveranserna måste utvecklas, anpassas och förändras så att de uppfyller verksamhetens behov. Parterna bör verka för att leveransavtalen förändras efter nya förutsättningar och att driften kan effektiviseras. Det är lämpligt att parterna beskriver hur förändringar ska hanteras i leveransavtalets bilaga om förändringshantering.

5.10 Servicenivåer (SLA) viten

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller vad som anges i Allmänna villkor 6.21.3. Servicenivåer och servicenivåviten regleras i Bilaga Servicenivåavtal.

Bilaga Servicenivåavtal tas fram av avroparen. Det är viktigt att där fokusera på det som har störst påverkan på avroparens verksamhet.

Servicenivåer (SLA) som avtalats med leverantören speglar de målnivåer och/eller lägstanivåer som kunden förväntar sig att leverantören ska prestera. Syftet med viten är att ge kunden styrmedel mot leverantören i samband med leverans av drifttjänster inom IT så att avtalade villkor uppfylls.

Välj uppföljningsparametrar (KPI:er) som ger en bra bild av hur de avtalade tjänsterna fungerar. Prioritera det som är viktigast för den avropande organisationens verksamhet.

Sträva efter att hitta rätt balans mellan SLA-nivåer och kostnader, då SLA-nivåer har en tydlig koppling till kostnader. En för högt vald SLA-nivå kan resultera i onödiga kostnader och en för låg SLA-nivå kan resultera i längre driftstopp, vilket även det kan resultera i onödiga kostnader.



5.11 Kravkatalog och exempel

Kravkatalogen anger vilka krav, kriterier och villkor som kan preciseras i ett Avrop som sker genom förnyad konkurrensutsättning från Ramavtalet för IT-drift. Tjänster som avropas ska ha koppling till IT-drift.

I kravkatalogen anges exempel inom olika kategorier som Avropsberättigad kan ställa krav, kriterier eller villkor inom. Exempelen är inte uttömmande utan utgör endast exempel på vad som kan ingå i kategorin.

5.11.1 Informationssäkerhet och säkerhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på informationssäkerhet, till exempel avseende kryptering, spårbarhet, behörigheter, administration, loggning, back-up, infrastruktur, uppdateringar, användaridentiteter, autentisering, monitorering och detekteringsförmåga, destruering, gallring, radering, rensning, tillgänglighet, planerade driftstopp, skydd mot avlyssning, lösenord, fysisk säkerhet, elsäkerhet, signalskydd, pseudonymisering, tillitsnivåer, Uppdatering av system med mera.

Exempel på mer detaljerade krav inom några områden nedan.

5.11.1.1 Behörighetshantering

Behörighetsfunktionen ska minst kunna hantera:

- inloggning med individanpassade lösenord,
- olika nivåer av rättigheter till användare,
- integration med användarkatalog (exempelvis AD),
- indelning av användare i olika grupper som skapas i systemet.

5.11.1.2 Tvåfaktorsautentisering

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda lösning för att skydda personuppgifter med skyddad identitet, hemliga personuppgifter eller andra typer av skyddsvärda uppgifter som lagras i system. Detta ska kunna ske med bland annat tvåfaktorsautentisering.

5.11.1.3 Loggning

Anbudsgivaren ska ha en funktion för loggning. Loggarnas data ska kunna exporteras till ett SIEM-verktyg.

Anbudsgivaren ska ha en funktion för loggning av förändringar utförda av administratör.

5.11.1.4 Krypterad lagringsmedia

Anbudsgivaren ska leverera krypterad lagringsmedia (fast och löstagbar) som lagrar Avropsberättigads information.



5.11.1.5 System för kryptering

Anbudsgivaren ska leverera funktion som möjliggör att information i tjänsten skyddas med kryptering.

5.11.1.6 Kryptering av datakommunikation

Anbudsgivaren ska leverera krypterade förbindelser mellan X och Y. Krypteringen ska genomföras med allmänt erkänd krypteringsmetod med tillräcklig nyckellängd.

5.11.1.7 Export av data

Anbudsgivaren ska exportera all data i strukturerad form så att denna är maskinläsbar samt möjlig att ändra.

5.11.1.8 Radering och rensning av information

Anbudsgivaren ska på begäran av Avropsberättigad radera och rensa information på lagringsmedia.

Anbudsgivaren ska minst genomföra:

- Samla in lagringsmedia.
- Aidentifiera lagringsmedia så det inte kan spåras till vem lagringsmedia har tillhört.
- Utföra borttagning av data/information genom rensning (wipe) eller genom radering.
- Genomföra funktionstester för att säkra att informationen är borttagen på ett sätt som inte gör det möjligt för återskapade av informationen (om sådan metod har använts).
- Skriftligen redogöra för vilka moment som använts.

5.11.1.9 Destruktion av hårdvara

Anbudsgivaren ska genomföra destruktions av hårdvara. Anbudsgivare ska säkerställa att hårdvara eller del av hårdvara destrueras så att lagrad information inte går att återskapa. Det innebär minst:

- Montera bort lagringsmedia.
- Destruera lagringsmedia
- Upprätta ett intyg i vilket det framgår att lagringsmedia är destruerat och på vilket sätt det är destruerat.

5.11.1.10 Skydd mot obehöriga

I det fall att anbudsgivaren hanterar Avropsberättigads information på annan plats än anvisad ska anbudsgivaren skydda informationen från obehöriga. Anbudsgivaren ska ha rutiner för hur sådan information skyddas från obehöriga. Anbudsgivaren ska uppvisa rutinen vid inlämnande av avrops svar **alt** Anbudsgivaren ska uppvisa rutinen på begäran av Avropsberättigad.



5.11.2 Licenser och licensavtal (villkor)

I samband med avrop av hårdvara som tjänst i block 4 "Hårdvara som tjänst", exempel "PC som tjänst" kan ramavtalsleverantör erbjuda programvara, systemprogramvara (dator-OS) inom tjänsten, men även slutanvändarprogramvara såsom "Office-paket", virusprogramvara och videoprogramvara. Även andra slutanvändarprogramvara kan ingå såsom, programvara för bildbehandling, ekonomi-och HR-system och diarieföring.

Licenser för programvara kan i vissa fall vara svårt för ramavtalsleverantören att erbjuda till avropsberättigad inom tjänsten, utan att avropsberättigad behöver underteckna ett licensavtal för programvaran indirekt eller direkt med licensgivaren(programvarutillverkaren). Ett sådant licensavtal kallas vanligen licensgivarens standardvillkor eller ett "tredje parts licensavtal".

Dessa avtalsvillkor, licensgivarens egna standardvillkor, behöver avropsberättigad granska och ta ställning till, och då lämpligen senast innan kontraktsteckning, helst innan tilldelningsbeslutet.

Avropsberättigad bör (rekommenderas) redan i förfrågningsunderlaget begära in licensvillkoren (bl.a. nyttjanderättsvillkor) för programvara som omfattas av ramavtalsleverantörens tjänst, så att dessa licensvillkor kan vara en del av utvärderingen av respektive avropssvar (anbud).

Lämpligen går avropsberättigad också igenom de villkor för licenser och immateriella rättigheter som finns i ramavtalets Allmänna villkor

Det är även viktigt att i detta sammanhang fastställa dessa licensvillkor för programvara inbördes ordning i Kontraktets handlingar. Se Allmänna villkor 6.5 *Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning*.