



KAMMARKOLLEGIET

Upphandlingsdokument

2024-09-25

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet

Upphandling

IT-drift 2023, område Större
23.3-10639-2023

Innehåll

8. Kravkatalog	4
8.1 Kravkatalog	4
8.1.1 Applikationsdrift	4
8.1.2 Applikationsförvaltning	4
8.1.3 Applikation som tjänst	4
8.1.4 Avveckling	4
8.1.5 Benchmarking	4
8.1.6 Beställningsrutiner	4
8.1.7 Certifiering	4
8.1.8 Datahallar	5
8.1.9 Datalagring	5
8.1.10 Datacentertjänster	5
8.1.11 Dokumentation	5
8.1.12 Driftsättning	5
8.1.13 E-handel	5
8.1.14 Fakturering och specifikationer	5
8.1.15 Finansiering	5
8.1.16 Flytt av utrustning	5
8.1.17 Funktionalitet och egenskaper	5
8.1.18 Försörjningsberedskap	5
8.1.19 Hårdvara som tjänst	5
8.1.20 Indexering av pris	6
8.1.21 Informationssäkerhet och säkerhet	6
8.1.22 Infrastruktur	6
8.1.23 Införande	6
8.1.24 Installation	6
8.1.25 Integration	6
8.1.26 Jour och beredskap	6
8.1.27 Katastrofberedskap	6
8.1.28 Kompabilitet	6
8.1.29 Kompetensnivå	6
8.1.30 Konfiguration	8
8.1.31 Kundtjänst	8
8.1.32 Leverans	8
8.1.33 Licens	8
8.1.34 Licenshantering	8
8.1.35 Migrering	8
8.1.36 Molntjänst	9
8.1.37 Montering	9

8.1.38 Miljö och hållbarhet	9
8.1.39 Personuppgiftsbehandling	9
8.1.40 Pris och prismodell	9
8.1.41 Process och arbetssätt	9
8.1.42 Programmeringsspråk	9
8.1.43 Projektplanering	10
8.1.44 Projektledning	10
8.1.45 Programvara	10
8.1.46 Redundans	10
8.1.47 Regler och föreskrifter	10
8.1.48 Rådgivning	10
8.1.49 Samarbetsformer	10
8.1.50 Service	10
8.1.51 Servicedesk	10
8.1.52 Service management	10
8.1.53 Servicenivå	10
8.1.54 Standarder	10
8.1.55 Statistik	11
8.1.56 Support	11
8.1.57 Systemadministration	11
8.1.58 Systemförvaltning	11
8.1.59 Systemutveckling	11
8.1.60 Säkerhetsskyddsavtal	11
8.1.61 Tekniska egenskaper och funktioner	11
8.1.62 Tekniska förutsättningar	11
8.1.63 Tekniska förändringar	11
8.1.64 Testning	11
8.1.65 Tider, genomförande och leverans	11
8.1.66 Tillgänglighet och användbarhet	11
8.1.67 Tillhörande tjänster	12
8.1.68 Underhåll	12
8.1.69 Utbildning	12
8.1.70 Utlandsleveranser	12
8.1.71 Valutajustering	12
8.1.72 Verifiering	12
8.1.73 Återställning	12
8.1.74 Ändringshantering	12
8.1.75 Överlåtelse	12
8.1.76 Överlämning och avslut av Kontrakt	12

8. Kravkatalog

8.1 Kravkatalog

Kravkatalogen anger vilka krav, kriterier och villkor som kan preciseras i ett Avrop som sker genom förnyad konkurrensutsättning från Ramavtalet för IT-drift område Mindre. 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.

Exemplen i denna kravkatalog kan ställas både som obligatoriska krav, tilldelningskriterier och villkor beroende på Avropsberättigads behov. Kravkategorierna är angivna i bokstavsordning.

Följande lista av kategorier kan Avropsberättigade komma att utgå ifrån vid formulering i Avrop genom förnyad konkurrensutsättning utöver de krav, kriterier och villkor som tillämpas i upphandlingen och Ramavtalet.

Ytterligare stöd vid Avrop finns i stöddokument, exempelvis i vägledningen på Kammarkollegiets webbplats avropa.se.

8.1.1 Applikationsdrift

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på drift av applikation.

8.1.2 Applikationsförvaltning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på förvaltning av applikation exempelvis underhåll, enklare utveckling/anpassning, installation, samverkan med applikationsleverantörer, acceptanstestning och support för applikationer.

8.1.3 Applikation som tjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på applikation som tjänst, vilket innebär både applikationsdrift och applikationsförvaltning.

8.1.4 Avveckling

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på avveckling.

8.1.5 Benchmarking

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på benchmarking. Exempelvis ta fram jämförande analyser inom området.

8.1.6 Beställningsrutiner

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantör ska kunna ta emot elektroniska beställningar från Avropsberättigads e-handelssystem samt krav på vilken eller vilka affärsprocesser som ska tillämpas.

8.1.7 Certifiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på certifiering.

8.1.8 Datahallar

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på datahallar. Exempelvis energieffektivitet, servicenivåer, kyla, reservkraft/UPS, elnät, passagesystem, kameraövervakning, brand, släckning och återföring av restvärme till fjärrvärmenät.

8.1.9 Datalagring

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på lagring av data. Exempelvis var data lagras och hur stor mängd data som kan komma att behöva lagras.

8.1.10 Datacentertjänster

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på datacentertjänster.

8.1.11 Dokumentation

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på användardokumentation, systemdokumentation och hjälpfunktioner samt dokumentationens språk.

8.1.12 Driftsättning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på driftsättning.

8.1.13 E-handel

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på E-handel.

8.1.14 Fakturering och specifikationer

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Ramavtalsleverantörs fakturor efter Avropsberättigads behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod och standard för e-faktura.

8.1.15 Finansiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika finansieringsalternativ.

8.1.16 Flytt av utrustning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på flytt av utrustning till annan fysisk adress eller inom befintlig adress.

8.1.17 Funktionalitet och egenskaper

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på funktionalitet och egenskaper.

8.1.18 Försörjningsberedskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på försörjningsberedskapsdialog och deltagande i försörjningsberedskapsplanering/totalförsvarsplanering.

8.1.19 Hårdvara som tjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Hårdvara exempelvis funktionalitet, storlek, bestyckning, komponenter, tillbehör och kompatibilitet.

8.1.20 Indexering av pris

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på indexering av pris. Exempelvis kan ett index anges för förändring av pris.

8.1.21 Informationssäkerhet och säkerhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på informationssäkerhet, cybersäkerhet och säkerhet, till exempel avseende kryptering, spårbarhet, behörigheter, administration, loggning, säkerhetskopiering (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.

8.1.22 Infrastruktur

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på infrastruktur. Till infrastruktur räknas exempelvis nätverk och kommunikation och som exempel inom dessa finns LAN/WLAN, WAN, brandväggar, fjärranslutning, internetanslutning, telefonitjänster, telefonistjänster.

8.1.23 Införande

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på införande.

8.1.24 Installation

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på hjälp och stöd med att installera Hårdvara eller Programvara i Avropsberättigads lokaler. Installation är exempelvis en fysisk sammankoppling av Hårdvara med elströmkälla och datanätverk på angiven plats.

8.1.25 Integration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på integration. Exempelvis integration mellan olika system.

8.1.26 Jour och beredskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på jour och beredskap exempelvis tider, dagar och utförande.

8.1.27 Katastrofberedskap

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på katastrofberedskap. Exempelvis förebyggande åtgärder för att kunna återuppta verksamheten, så snart som möjligt efter brand, jordbävning eller annan ödeläggande händelse.

8.1.28 Kompabilitet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på kompabilitet.

8.1.29 Kompetensnivå

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på konsulter kompetensnivå.

Kompetensklassningen används vid:

- beskrivning av efterfrågad kompetens
- utvärdering av kompetensnivå
- prissättning av Konsulttjänst
- uppföljning av Konsulttjänst Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå.

Vid klassning av en Konsults kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas. Erfarenhet i antal år innebär antal arbetade år inom rollen, dvs. inte nödvändigtvis i antal år som Konsult i aktuell roll. Konsult som anses ha uppnått en nivå efter kortare tid än vad som anges som normalt för nivån är inte automatiskt utesluten. För att ändå godtas krävs dock att Ramavtalsleverantör styrker att Konsult innehar tillräcklig kompetens inom aktuell roll för att uppnå nivån trots att Konsult arbetat under kortare tid än vad som anges som normalt för att uppnå nivån. Detta syftar till att underlätta tillhandahållandet av Konsult som är särskilt kompetent i relation till arbetad tid inom aktuell roll. Bevisbördan för detta ligger på Ramavtalsleverantör och det är i sådant fall alltid upp till Kund att göra en bedömning om Konsults kompetens med tillräcklig säkerhet kan anses tillräcklig.

Nivå 1

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuell roll.

Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet eller ny i rollen som konsult.

Ledning – kräver arbetsledning.

Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter.

Nivå 2

Kunskap – har utbildning inom aktuell roll, viss svårighetsgrad.

Erfarenhet – har deltagit i utförandet av ett flertal liknande uppdrag. Nivån uppnås normalt efter 1-3 år inom aktuell roll.

Ledning – kräver arbetsledning.

Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.

Nivå 3

Kunskap – hög kompetens inom aktuell roll.

Erfarenhet – är en förebild för andra Konsulter på lägre nivå. Nivån uppnås normalt efter 4–8 år inom aktuell roll.

Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp.

Självständighet – kan arbeta självständigt.

Nivå 4

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom aktuell roll.

Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt efter 9–12 år inom aktuell roll.

Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp.

Självständighet – mycket stor. En konsult på nivå 4 motsvarar att vara på i princip högsta nivå sett till kunskap och erfarenhet etc. Arbete inom en viss roll eller inom ett visst kompetensområde i mer än 12 år innebär inte per automatik att en Konsult uppnår en högre nivå.

Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden.

Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomfört Konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt efter 9–12 år inom aktuell roll.

Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning.

Självständighet – mycket stor. En konsult på nivå 5 motsvarar att vara en specialist och omfattar på marknaden relativt få och ytterst erfarna och kompetenta konsulter inom en viss roll eller inom ett visst kompetensområde.

8.1.30 Konfiguration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på konfiguration. Med konfiguration avses hjälp med att kundanpassa parametrar för Avropsberättigads behov.

8.1.31 Kundtjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Kundtjänst så som öppettider, svarstider och kundportal.

8.1.32 Leverans

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att leverans sker viss tid och till angiven plats.

8.1.33 Licens

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på licens för proprietär eller öppen Programvara.

8.1.34 Licenshantering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på licenshantering. Exempel på licenshantering är inventering, register, kontroll av licensuppfyllnad och rådgivning för optimering av licensinnehav.

8.1.35 Migrering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på migrering.

Med migrering avses byte av teknisk plattform för ett system. Verksamhetens data och eventuellt också program (alla eller vissa av dem). Migrering kan innebära byte av Hårdvara, byte av operativsystem eller byte av databashanterare. Det kan krävas att man konverterar data och anpassar eller skriver om program.

8.1.36 Molntjänst

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på molntjänster av olika variation. Exempelvis när tjänsten ska vara tillgänglig.

8.1.37 Montering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att hela eller delar av Hårdvara och aktuella tillbehör ska vara monterade. Montering är exempelvis en mekanisk sammansättning och övriga förberedelser av en Hårdvara. Krav, kriterier och villkor kan även komma att ställas på nedmontering.

8.1.38 Miljö och hållbarhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter, exempelvis avseende konflikt- och högrisk mineraler, att distansöverbyggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, grad av energieffektivitet i datacenter och utrustning, användning av köldmedel med låg global uppvärmningspotential (GWP) i datacenter, ingående material, andel återvunnet material, begränsningar av miljö- och hälsofarliga kemikalier, ökad livslängd, livscykelkostnad, certifiering, batterier med lång livslängd, återbruk och återvinning inklusive tillvägagångssätt, spårbarhet och skrotintyg. Krav kan även komma att ställas avseende rådgivning gällande olika hållbarhetsaspekter.

8.1.39 Personuppgiftsbehandling

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på personuppgiftsbehandling, exempelvis gällande förhållanden vid tredjelandsöverföring av personuppgifter, för att säkerställa att dataskyddsförordningen efterlevs vid tillhandahållande av tjänst enligt Kontrakt.

Krav, villkor och kriterier kan ställas på att Ramavtalsleverantör eller Underleverantör som behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning ska ingå personuppgiftsbiträdesavtal med Avropsberättigad samt även hantering kopplad till GDPR.

8.1.40 Pris och 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.

8.1.41 Process och arbetssätt

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på processer och arbetssätt.

8.1.42 Programmeringsspråk

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på programmeringsspråk.

8.1.43 Projektplanering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på utredning- och förberedelsearbete för uppdrag.

8.1.44 Projektledning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på projektledning.

8.1.45 Programvara

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Programvara.

8.1.46 Redundans

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på redundans, exempelvis vid strömavbrott.

8.1.47 Regler och föreskrifter

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på regler och föreskrifter.

8.1.48 Rådgivning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på rådgivning kring exempelvis tekniska aspekter, Service, miljöfrågor, tillgänglighet, informationssäkerhetsfrågor och produkter.

8.1.49 Samarbetsformer

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

8.1.50 Service

Vad Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas för service. Exempelvis ett servicenivåavtal.

8.1.51 Servicedesk

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på servicedesk. Exempelvis tider och vad som ska utföras så som felanmälan, support och beställningar.

8.1.52 Service management

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på service management.

8.1.53 Servicenivå

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika typer av servicenivåer som reglerar exempelvis tillgänglighet, svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställelsetid och åtgärdstid.

8.1.54 Standarder

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika typer av standarder för

produkter inom området (t.ex. SS och EN).

8.1.55 Statistik

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på statistik exempelvis i form av vad för statistik, i vilken form statistik ska levereras och när statistik ska levereras.

8.1.56 Support

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på support.

8.1.57 Systemadministration

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på systemadministration.

8.1.58 Systemförvaltning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på systemförvaltning.

8.1.59 Systemutveckling

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på systemutveckling exempelvis vilken metod.

8.1.60 Säkerhetsskyddsavtal

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad.

8.1.61 Tekniska egenskaper och funktioner

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika tekniska egenskaper och funktioner.

8.1.62 Tekniska förutsättningar

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på olika avropsobjektets interoperabilitet och kompatibilitet med den Avropsberättigads tekniska miljö.

8.1.63 Tekniska förändringar

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på tekniska förändringar. Exempelvis teknisk utveckling.

8.1.64 Testning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på testning av olika slag. Med testning avses exempelvis planering för och test av installation och funktionalitet, konfiguration, migrering, systemutveckling, integration och avveckling.

8.1.65 Tider, genomförande och leverans

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på exempelvis leverans, tidplan, tidpunkter för genomförande/leverans, geografisk plats för genomförande och leveranskontroll.

8.1.66 Tillgänglighet och användbarhet

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på tillgänglighet och användbarhet, till exempel avseende systemets utformning eller användargränssnitt.

8.1.67 Tillhörande tjänster

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på utförandet av tillhörande tjänster, till exempel avseende installation, relationshandlingar, dokumentation, driftsättning, provning, leveransbesiktning, uppdatering, uppgradering, garanti, utbildning, drift- och skötselinstruktioner, service, underhåll, administration av system samt support.

8.1.68 Underhåll

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor ställas gällande underhåll.

8.1.69 Utbildning

Vid Avrop av utbildning som en del av leverans eller separat tjänst kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på vilken pedagogik, metodik eller verktyg som används under den kundanpassade utbildningen. Med utbildning avses planering och genomförande av kundanpassad utbildning. Krav kan ställas på att utbildningsmaterialet ska vara tillgängligt för personer med olika funktionsnedsättningar i fysiskt, sensoriskt eller kognitivt hänseende.

8.1.70 Utlandsleveranser

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på Ramavtalsleverantörs förmåga att leverera till Avropsberättigads verksamhet i utlandet.

8.1.71 Valutajustering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på valutajustering.

8.1.72 Verifiering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på verifiering.

8.1.73 Återställning

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på återställande arbete, som t.ex. igensättning av håll och målning.

8.1.74 Ändringshantering

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på processer och rutiner för förändringar, anpassningar och liknande.

8.1.75 Överlåtelse

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på överlåtelse exempelvis av hårdvara och licenser.

8.1.76 Överlämning och avslut av Kontrakt

Vid Avrop kan krav, kriterier och villkor komma att ställas på hur en överlämning till en ny leverantör ska ske och hur en hantering av avslut av Kontrakt ska ske.