

Bilaga

Kravkatalog

**Programvaror & tjänster**

23.3-5562-17



KAMMARKOLLEGIET



# Innehåll

1 Inledning.....	3
2 Definitioner.....	3
3 Ramavtalets omfattning.....	3
4 Övergripande instruktioner.....	4
5 Konsulttjänster.....	6
6 Licenstjänster.....	7
7 Kravkatalog.....	8
8 Kontraktsvillkor.....	13

# 1 Inledning

Bilaga Kravkatalog anger vad som kan kravställas i ett Avrop från detta Ramavtal samt de avgränsningar som finns i Ramavtalet.

För detta Ramavtal tillämpas avrop efter förnyad konkurrensutsättning enligt 7 kap. 9 § LOU, innebärande att Kund skickar en skriftlig Avropsförfrågan samtidigt till samtliga Ramavtalsleverantörer.

På Statens inköpscentralers webbplats [www.avropa.se](http://www.avropa.se) kommer det, efter att Ramavtalet trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur Kund kan göra Avrop.

# 2 Definitioner

Samtliga begrepp som används i detta dokument är definierade i bilaga Allmänna villkor.

# 3 Ramavtalets omfattning

Ramavtalet ingår i en familj med fem ramavtal som alla omfattar programvaror och tjänster. De andra ramavtalen är Informationsförsörjning, Licensförsörjning, Systemutveckling och Vård Skola Omsorg.

Ramavtalet Programvarulösningar omfattar programvara, Publik molntjänst och Privat molntjänst som används när Kunds behov täcker mer än ett av ramavtalen Licensförsörjning, Systemutveckling, Informationsförsörjning samt Vård Skola Omsorg alternativt när behovet helt eller delvis är utanför något av de andra uppräknade ramavtalen. Exempel på sådana är programvara för ekonomiadministration och

personaladministration. De konsulttjänster som omfattas av Ramavtalet är sådana kompetenser som bemannar it och it-relaterade projekt eller aktiviteter under ett systems livscykel; från behovsanalys till leverans och förvaltning, inklusive migrering och avveckling. Ramavtalet omfattar också alla typer av Licenstjänst vilket innebär alla typer av tjänster som hjälper Kund med licenser.

## 4 Övergripande instruktioner

4.1.1 Kund får ställa ett obligatoriskt krav på specifik namngiven programvara som i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative (OSI)<sup>1</sup>, är gratis och fri för alla leverantörer att nyttja (det krävs t.ex. ingen återförsäljarstatus).

4.1.2 Kund får ställa obligatoriska krav på standarder endast om standarden uppfyller kraven på en öppen standard enligt SOU 2009:86. Med en öppen standard avses en standard som uppfyller de fyra kriterier som interoperabilitetsramverket EIF 1.0<sup>2</sup> anger.

1. Standarden är fastslagen och underhålls av en icke-vinstdrivande organisation och dess fortsatta utveckling sker enligt en öppen beslutsprocess öppen för alla intressenter (konsensus eller majoritetsbeslut etc.).
2. Standarden är publicerad och dess specifikation är tillgänglig antingen kostnadsfritt eller till självkostnadspris. Specifikationen ska vara tillåten att kopiera, distribuera och nyttja antingen kostnadsfritt eller till självkostnadspris.
3. Immaterialrätt kopplat till standarden, t.ex. patent, ska för evigt tillhandahållas utan krav på ersättning.
4. Det ska inte finnas några begränsningar för användningen eller återanvändningen av standarden.

4.1.3 Konsulttjänst för att arbeta med befintliga programvarubaserade lösningar kan avropas från detta Ramavtal.

4.1.4 I ett och samma Avrop kan krav ställas på Supporttjänst, Uppgradering och Uppdatering till många olika befintliga programvaror samt även olika Konsulttjänster. Även utökning av befintlig it-miljö förenlig med punkt 4.1.5 kan ingå i Avropet. Både Leverans vid en tidpunkt och successiv Leverans under en tydligt definierad tidsperiod kan ingå. Programvara och/eller tjänst som inte angetts i Avropet är endast tillåten att köpa inom ramen för det Kontrakt som tecknats efter Avropet om programvara och/eller tjänst endast omfattar en icke väsentlig del av Kontrakt.

---

<sup>1</sup><http://www.opensource.org/licenses/>

<sup>2</sup><http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf>



4.1.5 Om det är nödvändigt för Kund att uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig it-miljö får en specifik programvara namnges vid Avrop om detta står i proportion till behovet och om avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Kund ska i detta fall tydligt beskriva sin it-miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.

4.1.6 Att avropa Supporttjänst, Uppgradering och Uppdatering till befintlig programvara får ske med angivande av befintlig programvara.

4.1.7 Krav får endast ställas på hårdvara som medföljer programvara i den mån det är proportionerligt och för att kunna likabehandla olika programvaror, vare sig de levereras med hårdvara eller inte.

4.1.8 Vid Avrop av Licenstjänst har Kund rätt att i sin Avropsförfrågan ange att den Ramavtalsleverantör samt den Licenstjänstleverantör som tillhandahåller Licenstjänst kommer att vara utesluten från kommande Avrop gällande programvara och Publik molntjänst som omfattas av Licenstjänst.

4.1.9 Kontrakt kan reglera att Kund ska erhålla de immateriella rättigheterna till det som Ramavtalsleverantör har skapat specifikt för Kund i enlighet med avsnitt 6 i Särskilda villkor Konsulttjänst.

4.1.10 Avrop av Privat molntjänst där annan än Ramavtalsleverantör eller dess Drifttjänstleverantör tillhandahåller Drifttjänst är inte möjligt i detta Ramavtal. Ramavtalsleverantör eller dess Konsulttjänstleverantör kan som en del av Konsulttjänsten systemförvaltning ansvara för applikationsdrift i Kunds lokal.

4.1.11 Kund kan avropa en begränsad programvarukorg där Kund enkelt kan köpa programvara, Supporttjänst, Uppgraderingar samt Uppdateringar som omfattas av Kontrakt. Kund ska i Avropsförfrågan beskriva omfattning och vilka behov programvarukorgen ska tillgodose. En programvarukorgs löptid är ett år räknat från ingående av Kontrakt och Kund kan endast ha en programvarukorg vid en given tidpunkt. Under programvarukorgs löptid kan köp göras för maximalt 500 000 SEK. Ramavtalsleverantör ska på Kunds begäran tillhandahålla uppgift om Kunds upplupna köp från en programvarukorg. En programvarukorg kan avropas fristående eller som option.

4.1.12 Avrop av utbildning kan endast omfatta utbildning inom it och får endast rikta sig till Kunds anställda.

4.1.13 Möjligheten till finansiering genom leasing (såväl finansiell som operationell) ingår inte i detta Ramavtal.

## 5 Konsulttjänster

I det följande förklaras, i bokstavsordning, de olika Konsulttjänster Kund kan avropa. Konsulttjänster kan avropas i form av Resurstjänst, Teamtjänst eller Uppdragstjänst. Konsulttjänsterna är beskrivna utifrån det effektmål som uppnås med respektive Konsulttjänst.

### **Användbarhet**

Med användbarhet avses effektivitet i användning, design av gränssnitt (GUI) och användarupplevelse (UX) för webb, app samt andra tillämpningsområden. Det avser också tillgänglighet, där användbarhet anpassas för användargrupper med bredast möjliga spektrum av förmågor.

### **Installation**

Med installation avses att Kund får hjälp med att installera och konfigurera programvara eller Publik molntjänst efter Kunds behov.

### **Migrering**

Med migrering avses planering för, och flytt av, data från en programvara, hårdvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst till annan. Det avser också planering för och genomförande av avveckling av programvara, hårdvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst.

### **Projektledning**

Med projektledning avses ledning och hjälp med att planera, genomföra och följa upp hela projekt, exempelvis ledning och styrning av tjänsteleveranser enligt ett strukturerat arbetssätt. Det avser också agil coaching, exempelvis som Scrum master.

### **Systemadministration**

Med systemadministration avses löpande skötsel av programvara, Privat molntjänst eller Kunds instans av Publik molntjänst.

### **Systemförvaltning**

Med systemförvaltning avses löpande förvaltning och applikationsdrift dvs. felrättningar och mindre förändringar av programvara, förvaltningsledning, genomförande av Uppdatering och Uppgradering.

### **Systemutveckling**

Med systemutveckling avses aktiviteter för kravhantering och skapande av programvara i

enlighet med Kunds behov, t.ex. systemarkitektur, datamodellering, design, gränssnittsutveckling, systemering, programmering, och databasdesign. Det avser också anpassning av programvara dvs. hjälp med att vidareutveckla, förändra och modifiera programvara. Det avser också integration av programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst med annat som Kund använder.

### **Säkerhet**

Med säkerhet avses både aktiviteter rörande it-säkerhet och informationssäkerhet. Exempel på säkerhet är säkerhetsanalys av programvara och molntjänst, informationsklassificering, risk- och sårbarhetsanalys, utforma regelverk och processer runt säkerhet i programvara och molntjänst, leda säkerhetsarbetet vid skapande av it-system, informationssäkerhetsrelaterad kravhantering, hantera loggar och loggning samt hantering av behörigheter.

### **Test**

Med test avses testledning samt planering för, och test av, konfiguration, migration, anpassning, systemutveckling, integration och avveckling av programvara, hårdvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst. Exempel på test är enhetstest, systemtest och integrationstest.

### **Utbildning**

Med utbildning avses planering och genomförande av utbildning i programvara, Privat molntjänst eller Publik molntjänst. Det avser också kompetenskartläggning och kompetensförvaltning. Exempel på utbildning är kundanpassad utbildning, öppen utbildning och självstudieutbildning.

## **6 Licenstjänster**

I det följande förklaras, i bokstavsordning, de olika Licenstjänster Kund kan avropa. För Licenstjänst tillämpas Särskilda villkor för Licenstjänst. Licenstjänst utgör således inte Konsulttjänst. Licenstjänst beskrivs utifrån det effektmål som uppnås med respektive Licenstjänst.

### **Fakturagranskning vid licensköp**

Med fakturagranskning vid licensköp avses hjälp till Kund genom att granska Kunds fakturor gällande köp av licenser för att säkerställa att Kund blivit korrekt fakturerad.



#### **Licensinventering**

Med licensinventering avses granskning och dokumentation av Kunds befintliga licensinnehav.

#### **Licensrådgivning**

Med licensrådgivning avses rådgivning kring licensoptimering för att t.ex. minimera Kunds licenskostnader samt rådgivning inför anskaffning av licenser.

#### **Licensuppföljning**

Med licensuppföljning avses löpande kontroll över att Kund är rätt licensierad, analys av Kunds nyttjandegrad, löpande stöd till Kund med licenser samt framtagande av rapporter.

#### **Stöd vid licensrevision**

Med stöd vid licensrevision avses hjälp till Kund genom hela processen vid licensrevision inklusive att hjälpa Kund gentemot licensgivaren.

## 7 Kravkatalog

Följande lista av krav kan Kund tillämpa vid Avrop. Krav kan ställas både som obligatoriska krav och tilldelningskriterier beroende på Kunds behov. Kraven är angivna i bokstavsordning.

#### **Avslut**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på aktiviteter vid Kontrakts, eller del av Kontrakts, avslut, t.ex. flytt av data, radering av data, kompetensöverföring och destruktions av media.

#### **Beställningsrutiner**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör ska kunna ta emot elektroniska beställningar (order, ordererkännande, ordersvar och orderbekräftelse) från Kunds e-handelssystem samt krav på vilken eller vilka av SFTI:s affärsprocesser som ska tillämpas. Även krav på elektronisk produktkatalog samt hur i Kontrakt angivna programvaror, tjänster och villkor presenteras för Kund på Ramavtalsleverantörs webbplats kan ställas.

#### **Certifiering**

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån programvaras certifiering för exempelvis viss hårdvara, operativsystem, andra programvaror eller säkerhetsklassning.





### **Dokumentation och hjälpfunktioner**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på användardokumentation, systemdokumentation och hjälpfunktioner.

### **Faktureringsvillkor och rutiner**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Ramavtalsleverantörs fakturor efter Kunds behov, exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod, e-faktura etc.

### **Funktionalitet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl vissa funktionella krav uppfylls förutsatt att kraven ryms inom Ramavtalets omfattning.

### **Förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån Ramavtalsleverantörs förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet.

### **Hållbarhet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter t.ex. att distansöverbryggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, eller grad av energieffektivitet vid exekvering av programkod, möjligheter till virtualisering av programvara, energieffektivitet i datacenter för Drifttjänst, ingående material, avsaknad av konfliktmineraler och kemikalier.

### **Hårdvara**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att programvara är lämpad för viss hårdvara.

### **Informationsmodell och informationsstruktur**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas kan hantera viss information, t.ex. i form av en informationsmodell som programvarans informationsstruktur motsvarar.

### **Informationssäkerhet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet t.ex. behörighet, loggning, certifiering samt möjlighet att sätta rättigheter.

### **Infrastruktur**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas är lämplig för viss infrastruktur, t.ex. IPv6 eller DNSSec.

### **Integration**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas är möjlig att integrera med Kunds befintliga it-miljö.

### **Kompatibilitet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att programvara eller molntjänst helt eller delvis ska vara funktionellt likvärdig med befintlig programvara eller molntjänst. Även krav på



att programvara eller molntjänst ska fungera tillsammans med annan programvara eller molntjänst kan komma att ställas. Krav på kompatibilitet kan exempelvis avse filformat, gränssnitt, anrop eller integration i ett processflöde.

**Kompetens**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå enligt Statens inköpscentrals kompetensmodell.

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.

#### Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden.  
Erfarenhet – (som nivå 4).  
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning.  
Självständighet – mycket stor.

### **Licens**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på den licens som Öppen källkod använder eller denna licens kompatibilitet med annan licens. Även krav på licensmodell för proprietär programvara, abonnemangmodell eller prenumeration kan komma att ställas.

### **Licenstagning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på en Licenstagning där Kund kan få stöd i licensfrågor, licensinventering, stöd vid licensrevision, licensrådgivning, licensuppföljning, val av licenstagstyp, ändring av licenser, kravspecifikation vid köp av nya licenser, hjälp vid avrop av licenser och granskning av fakturor kopplade till avrop av licenser.

### **Personuppgiftsbehandling och Personuppgiftsbiträdesavtal**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Personuppgiftsbiträdesavtal med Kund.

### **Pris och prismodell**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på pris. Pris kan anges som t.ex. löpande räkning, fastpris, engångslicensavgift, prenumeration, periodisk avgift (abonnemangavgift), 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.

### **Process**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas uppfyller en viss organisatorisk arbetsprocess, t.ex. ärendehantering.

### **Programmeringsspråk**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på programmeringsspråk, t.ex. JAVA eller C.



### **Referenstagning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på referenser gällande Konsult.

### **Samarbetsformer**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Kund och Ramavtalsleverantör.

### **Servicenivåavtal**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av Servicenivåavtal som reglerar t.ex. svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställelsetid och åtgärdstid.

### **Språk**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults språkkunskaper, t.ex. svenska eller engelska. Även krav på språket i ett användargränssnitt kan komma att ställas.

### **Supporttjänst**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Supporttjänst t.ex. öppettider, svarstider och kontaktytor.

### **Systemutvecklingsmetod**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på systemutvecklingsmetod, t.ex. vattenfall, iterativ eller agil, som används vid nyutveckling, anpassning och vidareutveckling.

### **Säkerhet och Säkerhetsskyddsavtal**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på säkerhet och på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Säkerhetsskyddsavtal med Kund.

### **Teamtjänst**

Vid Avrop av Teamtjänst kan krav komma att ställas på arbetslagets sammansättning, arbetssätt, processer, ledning, kommunikation, verktyg och riskfördelning.

### **Tider och genomförande**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförandet av Konsulttjänst.

### **Tillgänglighet**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillgängligheten i användargränssnitt, t.ex. hur väl användargränssnittet uppfyller standarden WCAG 2.0 eller motsvarande eller hur tillgängligt det som avropas är för funktionshindrade.

### **Utbildning**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på vilken pedagogik, metodik eller verktyg som används under utbildningen. Även krav på lokal, tillgänglighetsanpassning, av- och ombokningsregler kan komma att ställas.



### **Verifiering**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på verifiering av i Avropssvar föreslagen lösning, t.ex. i form av en s.k. proof of concept.

### **Ändringshantering**

Vid Avrop kan krav komma att ställas på process och rutiner för förändringar, anpassningar, integrationer m.m.

## 8 Kontraktsvillkor

Ramavtalsbilaga Allmänna villkor med tillhörande Särskilda villkor utgör alltid del av Kontrakt oavsett om Allmänna villkor med tillhörande Särskilda villkor åberopas eller inte. Dessa villkor får inte ersättas av andra om det inte framgår specifikt av Ramavtalet.

Om ett Säkerhetsskyddsavtal och/eller Personuppgiftsbiträdesavtal tecknats och lagts som bilaga till Kontrakt och om något stadgande eller villkor i kontraktshandlingarna utgör hinder mot eller försvårar tillämpning av någon klausul i Säkerhetsskyddsavtalet och/eller Personuppgiftsbiträdesavtalet, gäller vad som avtalats i Säkerhetsskyddsavtalet och/eller Personuppgiftsbiträdesavtalet före Kontrakt.

Anpassningar och preciseringar av Allmänna villkor och Särskilda villkor får endast göras där så särskilt anges i Allmänna villkor respektive Särskilda villkor.

Ett Kontrakts giltighetstid får överstiga 48 månader i det fall Kund bedömer att särskilda skäl föreligger. Ett Kontrakt kan inte tilldelas efter det att Ramavtalet har upphört att gälla. Detta hindrar dock inte att tillhandahållande av programvaror och tjänster kan ske vid en senare tidpunkt.