

1 Inledning

I kravkatalogen anges kravkategorier med exempel på krav som den upphandlande myndigheten kan ställa vid avrop med förnyad konkurrensutsättning, utöver de krav som återfinns i upphandlingsdokumentet. Den upphandlande myndigheten kan precisera samtliga punkter nedan och tillämpa dem både som krav och utvärderingskriterier utifrån sitt behov. Den upphandlande myndigheten väljer även hur krav och utvärderingskriterier ska verifieras, exempelvis genom referenstagning, tekniska specifikationer för programvaror och certifieringsintyg.

Om det är nödvändigt för att uppfylla den upphandlande myndighetens behov får en specifik programvara namnges vid avrop, under förutsättning att kravet står i proportion till behovet och att avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Den upphandlande myndighetens behov kan vara kopplat till en viss programvara eller molntjänst för att säkerställa kompatibilitet med befintlig IT-miljö och infrastruktur.

2 Krav

Anslutningsform för e-handel

Vid avrop kan krav komma att ställas på att leverantören ska kunna ta emot elektroniska beställningar (order, ordererkännande, ordersvar och orderbekräftelse) från den upphandlande myndighetens e-handelssystem samt krav på vilken eller vilka av SFTI:s affärsprocesser som ska tillämpas.

Avtalsvillkor

Vid avrop kan preciseringar eller anpassningar av "Allmänna kontraktvillkor" göras.

Bevakning av avtalstider

Vid avrop kan krav komma att ställas på att leverantören ska meddela den upphandlande myndigheten inom en specificerad tid när de tidsbegränsade licens-, support- eller underhållsavtalen löper ut.

Certifiering

Vid avrop kan krav komma att ställas på certifiering av programvaran för exempelvis relevant hårdvara eller annan mjukvara. Vidare kan krav komma att ställas på utförares certifiering inom teknikområden eller programvara vid avrop av tillhörande konsulttjänster.

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 leverantörens fakturor gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod, betalningsvillkor och standard för e-faktura.

Funktionalitet

Vid avrop kan funktionella krav komma att ställas och utvärderas utifrån om och hur väl vissa funktionella krav uppfylls.

Hållbarhet

Vid avrop kan krav komma att ställas på framförallt molntjänsters hållbarhet genom krav på datacentren där tjänsterna driftas. Exempel på hållbarhetskrav är:

- Information om datacentrens hållbarhetsnyckeltal i enlighet med ISO 30134-serien, t.ex. energieffektivitet (PUE), förnybar energi (REF), energiåtervinning (ERF) och vattenanvändning (WUE).
- Andel förnybar energi
- Energieffektivitet (PUE-värde)
- Cirkulär IT-utrustning
- Certifiering enligt ISO eller ISO 50 001
- Spårbarhet: i vilka länder ligger datacentren där tjänsterna driftas
- Miljömärkta datacenter

Informationssäkerhet

Vid avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet, exempelvis behörighet, loggning, möjlighet att sätta rättigheter, regelstyrning utifrån dataklassning samt certifiering enligt relevanta standarder. Vid avrop kan krav även komma att ställas på att det vid utförande av tjänst tillämpas regelverk, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet.

Kompetensnivåer

Vid avrop kan krav komma att ställas på erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå för de personer som utför tillhörande konsulttjänster åt den upphandlande myndigheten.

I upphandlingen används olika kompetensnivåer där det framgår vilka övergripande krav som ställs på respektive kompetensnivå. Inköpscentralen rekommenderar den upphandlande myndigheten att utgå från denna modell vid kravställning av kompetensnivåer.

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Beskrivning av kompetensnivåerna framgår nedan:

Nivå 1

- Kunskap - nyss genomförd utbildning inom aktuellt område
- Erfarenhet - kortare arbetslivserfarenhet, ej vana som konsult

- Ledning - kräver arbetsledning
- Självständighet - kan självständigt utföra enklare uppgifter

Nivå 2

- Kunskap - har utbildning inom området, viss svårighetsgrad
- Erfarenhet - har som konsult deltagit i eller utfört flertal liknande uppdrag
- Ledning - kräver arbetsledning
- Självständighet - kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter

Nivå 3

- Kunskap - hög kompetens inom området
- Erfarenhet - har som konsult genomfört flertal uppdrag inom området med hög kvalitet.
- Ledning - tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp
- Självständighet - kan arbeta självständigt

Nivå 4

- Kunskap - mycket hög kompetens inom området.
- Erfarenhet - har som konsult deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet.
- Ledning - tar huvudansvar för ledning av större grupp
- Självständighet - mycket stor

Nivå 5

- Kunskap - kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert/guru på marknaden.
- Erfarenhet - har som konsult deltagit i flera stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet.
- Ledning - har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning
- Självständighet - mycket stor

Kundspecifik webbutik

Vid avrop kan krav komma att ställas på kundspecifik webbutik och dess utformning, exempelvis krav gällande:

- beställningshistorik (information om avropade programvaror, fakturor, m.m.),
- för kontraktet relevanta avtal,
- erhållna licensbevis,
- affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt.

Kundtjänst

Vid avrop kan krav komma att ställas på kundtjänst exempelvis öppettider, svarstider, kontaktytor, rådgivning, uppföljning, servicenivå och statistik.

Leverans

Vid avrop kan krav komma att ställas på tidpunkt och plats för leverans av programvara och tillhörande konsulttjänster. Vidare kan krav komma att ställas på s.k. leveransavtal, dvs. att successiva avrop ska kunna göras från leverantören (licenspartner).

Licensiering

Vid avrop kan krav komma att ställas på specifika villkor i licensavtal. Exempelvis kan krav komma att ställas på programvaras licensmodell såsom licensiering per användare, dator eller organisation.

Personuppgiftsbehandling och dataskydd

Vid avrop kan krav komma att ställas på att leverantören och underleverantör ingår personuppgiftsbiträdesavtal med den upphandlande myndigheten. Den upphandlande myndigheten kan till exempel ställa krav på att leverantören ska teckna personuppgiftsbiträdesavtal enligt SKR:s mall för personuppgiftsbiträdesavtal som finns på [SKR:s webbplats](#).

Vid avrop kan krav komma att ställas på att data endast får behandlas på servrar i vissa länder/jurisdiktioner, eller att vissa särskilda tekniska eller organisatoriska skyddsåtgärder måste vidtas, om det krävs för att den upphandlande myndigheten ska kunna leva upp till rättsliga och säkerhetsmässiga krav. Det kan till exempel gälla rättsliga krav på säkerhetsskydd och informations säkerhet samt krav gällande skyddet för den personliga integriteten. Med att data "behandlas" avses alla former av behandling, till exempel överföring, bearbetning eller lagring.

Vidare kan krav komma att ställas på information för att den upphandlande myndigheten ska kunna genomföra nödvändiga bedömningar i enlighet med vid var tid gällande lag och förordning. Exempel på sådana bedömningar kan vara risk- och konsekvensbedömning enligt dataskyddsförordningen eller lämplighetsbedömning vid utkontraktering av teknisk bearbetning i offentlighets- och sekretesslagen (OSL).

Vid avrop kan den upphandlande myndigheten ange ersättning för utförande av vissa skyldigheter i ett personuppgiftsbiträdesavtal.

Vidare kan krav komma att ställas på att leverantören ingår datadelningsavtal med den upphandlande myndigheten.

Pris och prismodell

Vid avrop kan den upphandlande myndigheten välja att priset för hela eller delar av kontraktet exempelvis ska anges som pris per styck, pris per timme, månads-/kvartals-/årsavgift, periodiserad kostnad, takpris, påslag på inköpspriser, rabattsats mot prislista eller fast pris.

Vidare kan krav komma att ställas på att leverantören får justera sina priser med hänvisning till index eller andra uppräkningsstal, alternativt att ersättningen till leverantören ska minska över tid.

Redovisning av statistik

Vid avrop kan krav komma att ställas på redovisning av statistik. Den upphandlande myndigheten kan till exempel anpassa hur statistiken ska vara utformad, hur ofta eller på vilket sätt statistiken ska redovisas, eller om en sanktion såsom vite som ska utgå om leverantören bryter mot kraven för hur statistiken ska redovisas.

Tillhörande konsulttjänster

- **Anpassningstjänster**

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis uppdragets utförande i enlighet med upphandlande myndighets processer och rutiner för införande eller förändring i it-miljön samt övriga interna riktlinjer och policyer. Krav kan ställas på utförarens certifiering i för uppdraget relevant område.

Krav kan ställas på specifik kompetens kopplat till den eller de programvaror eller molntjänster som uppdraget avser.

- **Dataanalytiker**

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis uppdragets utförande i enlighet med processer och rutiner för införande eller förändring i it-miljön samt övriga interna riktlinjer och policyer. Krav kan ställas på utförarens certifiering i för uppdraget relevant område.

- **Installations-, konfigurations- och migreringstjänster**

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis uppdragets utförande i enlighet med den upphandlande myndighetens processer och rutiner för införande eller förändring i it-miljön samt övriga interna riktlinjer och policyer. Krav kan ställas på utförarens certifiering i för uppdraget relevant område.

Krav kan ställas på specifik kompetens kopplat till den eller de programvaror eller molntjänster som uppdraget avser.

- **Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management)**

Vid avrop kan krav komma att ställas på specifik kompetens relaterad till den upphandlade myndighetens it-miljö och förknippade avtal, t.ex. produkt- eller tillverkarspecifik licensiering, avtalsformer eller utförarens certifiering i för uppdraget relevant område etc. Vidare kan krav komma att ställas på exempelvis programvara för licensinventering och -hantering, metodik för nulägesanalys och former för rekommendationer och slutrapportering.

Vid avrop av livscykelhantering av programvarutillgångar kan krav komma att ställas på att leverantören av tjänsten inte får delta i eventuella avrop som kommer till följd av den avropade tjänsten. Vidare kan krav komma att ställas på att leverantören av tjänsten inte har ett befintligt kontrakt som omfattar de programvaror som berörs av tjänsten.

- **Projektledning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis uppdragets utförande i enlighet med upphandlande myndighets projektmodell och att arbetet utförs i enlighet med processer och rutiner för införande eller förändring i it-miljön samt övriga interna riktlinjer och policyer. Krav kan ställas på utförarens certifiering i för uppdraget relevant projektmodell.

- **Stöd vid licensrevisioner**

Vid avrop kan krav komma att ställas på specifik kompetens relaterad till upphandlade myndighets it-miljö och förknippade avtal, t.ex. produkt- eller tillverkarspecifik licensiering, avtalsformer eller utförarens certifiering i för uppdraget relevant område etc. Krav kan komma att ställas på stöd i kontakt med upphovsrättsinnehavaren eller dess ombud.

Vid avrop av stöd vid licensrevision kan krav komma att ställas på att leverantören av tjänsten inte får delta i eventuella avrop som kommer till följd av den avropade tjänsten. Vidare kan krav komma att ställas på att leverantören av tjänsten inte har ett befintligt kontrakt som omfattar de programvaror som berörs av tjänsten.

Samarbetsform och arbetssätt

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika typer av samarbetsformer och arbetssätt mellan upphandlande myndighet och leverantör, exempelvis kan krav komma att ställas på kontaktperson som ansvarar för leverantörens uppdrag och åtagande gentemot den upphandlande myndigheten och att samarbetet bedrivs enligt den upphandlande myndighetens samverkansmodell, exempelvis hur ärenden hanteras och eskaleras hos den upphandlande myndigheten och leverantören. Vidare kan krav komma att ställas gällande uppföljning och insyn i leverantörens eller underleverantörers verksamhet.

Språk

Vid avrop kan språkrav, exempelvis svenska eller engelska, komma att ställas på kundtjänst, kontaktpersoner hos leverantören samt utförare av tjänster. Även krav på språk i användargränssnitt och dokumentation kan komma att ställas.

Support

Vid avrop kan krav komma att ställas på supportavtal, utökad support, exempelvis servicetider och åtgärdstider, proaktiv övervakning samt felsökning. Kraven på support kan begränsas till delar av leveransen, exempelvis på en kundspecifik anpassning som görs inom ramen för kontraktet.

Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal

Vid avrop kan krav komma att ställas på säkerhet och på att leverantör och underleverantör ingår säkerhetsskyddsavtal med den upphandlande myndigheten. De olika nivåerna säkerhetsskyddsavtal framgår av Säkerhetspolisens webbplats.

Tekniska krav (även programmeringsspråk)

Vid avrop kan tekniska krav komma att ställas på t.ex. kapacitet, kompatibilitet med andra system eller it-miljö, tjänstens tekniska tillgänglighet, redundans, integration, programmeringsspråk, informations- och datamodell, protokoll, certifikathantering, logghantering, säkerhet och inloggning.

Tillgänglighet

Vid avrop kan krav komma att ställas på programvarans användbarhet och möjlighet till anpassning för användare med nedsatt syn, hörsel eller andra funktionsvariationer. Exempelvis kan krav komma att ställas på hur väl användargränssnittet uppfyller EN 301 549 och WCAG 2.1 eller motsvarande.

Tillträde till lokaler

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur och när leverantören ska meddela att den kommer att behöva tillträde till den upphandlande myndighetens lokaler.

Underhåll

Vid avrop kan krav komma att ställas på underhållsavtal. Med underhåll avses kontinuerliga uppdateringar och uppgraderingar för den köpta programvaran.

Uppdragsresultat

Vid avrop kan krav komma att ställas på rätt till uppdragsresultat, exempelvis kopplat till ägande- och nyttjanderätt.

Utbildning

Vid avrop av utbildning kopplat till tillhörande konsulttjänster kan krav komma att ställas på utbildningens genomförande och innehåll samt utbildarens erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå.

Valuta

Vid avrop kan krav komma att ställas på vilken valuta som fakturering ska ske i. Krav kan exempelvis ställas på att kontraktet ska faktureras i SEK eller annan valuta, att en specifik valutakurs ska styra faktura, att justering av priser kan göras med hänvisning till valutaförändring för en specifik tidpunkt eller period.

Viten och sanktioner

Vid avrop kan den upphandlande myndigheten ange att viten i de allmänna kontraktsvillkoren ska höjas eller sänkas, att vite ska utgå för en annan tidsperiod, att vitet ska beräknas på annat sätt, eller att vite ska kopplas till vissa delleveranser eller andra avstämningstillfällen som definieras i kontraktet.