

4. Kravspecifikation

4.1 Programvaror

4.1.1 Programvaruområden



Upphandlingen omfattar programvaror inom följande programvaruområden:

1. Användarnära produktivitet och samarbete
2. Verksamhetsnära stöd och utveckling
3. Stöd för användar-/kund-/brukardialog och interaktion
4. Artificiell intelligens och maskininlärning
5. IT-infrastruktur och hantering
6. Säkerhet
7. Utveckling och test

Programvaruområdena syftar till att beskriva inom vilka områden som programvaror kommer att avropas.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla programvaror inom samtliga programvaruområden.

1. Användarnära produktivitet och samarbete

Användarnära produktivitet och samarbete avser programvara för att skapa, redigera, dela och samarbeta med andra användare kring dokument, filer, bilder, video och layout.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Generering, redigering och hantering av dokument
- Generering, redigering och hantering av kalkylark
- Presentationsprogramvara
- E-postverktyg
- Samarbetsverktyg och -plattformar
- Mindmapping
- Möteshantering
- Webinar
- Redigering av bild och video
- Grafisk design
- Webdesign
- Programvara för CAD/CAM
- Filkonvertering
- Stöd för PDF-hantering
- Projektplanering, -hantering
- Stöd för användare med funktionsvariationer
- Anteckningsstöd
- Plagiatkontroll

2. Verksamhetsnära stöd och utveckling

Verksamhetsnära stöd och utveckling avser programvaror som stödjer den upphandlande myndighetens kärnverksamheter och dess utveckling.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Beslutsstödssystem
- Statistisk och kvalitativ analys

- Datavisualisering
- Omvärldsanalys (Business Intelligence - BI)
- Ärendehantering
- Riskanalys och -hantering
- Verksamhetsmässig kontinuitetsplanering
- Projektportföljverktyg
- Kanban
- Robotiserad processautomation (RPA)
- Kartverktyg och geografiska informationssystem (GIS)
- Stadsplanering och utformning
- Facility Management
- Byggnadsinformation och hantering (BIM)
- Tillgångshantering
- Hantering av fordonsflotta
- Ruttplanering
- Inköps- och upphandlingssystem
- Livscykelhantering av kontrakt (CLM)
- Hållbarhetsuppföljning och rapportering
- Kvalitetshanteringssystem
- Visselblåssystem
- Lärandeplattformar (LMS)
- e-Learning
- Plattformar för microlärande
- Schemaläggning
- Tid- och närvarorapportering
- Betygshantering
- Kunskapsbedömning
- Skolplattformar
- Läkemedelshantering

3. Stöd för användar-/kund-/brukardialog och interaktion

Stöd för användar-/kund-/brukardialog och interaktion avser programvaror som stöder den upphandlande myndighetens kontakt och interaktion med användare, kunder och brukare.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- e-tjänstplattformar
- Kundportaler
- Verktyg för kundsupport och kontaktcenter
- Kundrelation (CRM)
- Undersökningsverktyg
- Användarundersökning
- Analysverktyg för web
- Textanalys
- e-signering
- Marknadsföringsplattformar
- Mediamonitorering
- QR-kodsgenerering
- Grupp och massutskick av SMS

4. Artificiell intelligens och maskininlärning

Artificiell intelligens (AI) refererar till programvara som utformas för att efterlikna och utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens. Maskininlärning (ML) är en delmängd av AI som fokuserar på att ge datorer möjligheten att lära sig från data.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Språkmodeller (Large Language Models)

- Naturlig språkgenerering (NLG)
- Naturlig språkförståelse (NLU)
- Naturlig språkhantering (NLP)
- Virtuella assistenter
- Bildigenkänning
- Röstigenkänning
- Generativ AI
- Automatiserade chat (chatbot)
- Omvandling från text till tal
- Omvandling från tal till text
- Maskininläring

5. IT-infrastruktur och hantering

IT-Infrastruktur och hantering avser programvara som ingår som grundläggande och kringliggande funktioner för att kunna producera och leverera it-tjänster.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Operativsystem
- Katalogtjänster
- Applikationsserver
- Integrationsverktyg
- Lagringshantering
- Databaser
- Lastbalansering
- Hantering av masterdata
- Dataklassificeringsverktyg
- Migreringsverktyg
- System för elektronisk datautbyte (EDI)
- Emulering
- Virtualiseringsverktyg
- Fjärrskrivbord (RDS)
- Skrivbordsvirtualisering (VDI)
- Datareplikering
- Driftövervakning
- Verktyg för servicehantering inom it (ITSM)
- Hantering av hybrida miljöer
- Kostnadshantering av molntjänster
- Övervakningsverktyg
- Backup och återställning av data
- Utformning och hantering av webplatser
- Webbacceleratorer
- Verktyg för elektronisk identitet och verifiering
- Stödsystem för identifiering av personuppgifter
- Stödsystem för regelefterlevnad
- Verktyg för pseudonymisering och avidentifiering av data
- Verktyg för dataöverskrivning och datadestruktion
- Verktyg för hårddiskrensning
- Hantering av mobila klienter
- Utskriftshantering
- Licenshanteringsverktyg
- Verktyg för geografisk funktionsbegränsning (geofencing)

6. Säkerhet

Säkerhet avser programvarulösningar som höjer IT- och cybersäkerheten på olika sätt.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Antivirus
- Antispam
- Lösenordshanterare
- Patchhantering
- Slutpunktssäkerhet (Endpoint protection)
- Intrångsdetektion
- Krypteringsprogramvara
- Livscykelhantering av krypteringsnycklar
- Identitetshantering
- Behörighets- och åtkomsthantering
- Användarautentisering
- Livscykelhantering av certifikat
- Programvarubaserade brandväggar
- Segmentering
- Säkerhetshantering av mobila plattformar
- Övervakning av nätverk, server och klienter
- Pentetrationstest
- Webbfiltrering
- Skydd mot överbelastningsattacker (DdoS)
- Säkerhetsinformation och händelsehantering (SIEM)
- Incidenthantering
- Logganalys

7. Utveckling och test

Utveckling och test avser programvaror som stödjer utveckling, konfiguration och testning av nya programvarulösningar.

Inom området finns exempelvis programvara för:

- Utvecklingsverktyg för applikation, plattformar och system
- Testverktyg och testautomatisering
- Plattformar för applikationsprogrameringsgränssnitt (API)
- Analysverktyg för programvaruutveckling
- Konfigureringsverktyg
- Källkodshantering
- Arkitekturverktyg

Uppfyller anbudsgivaren kravet att kunna tillhandahålla programvaror inom samtliga programvaruområden?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Generell del



4.1.2 Underhållsavtal



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda den upphandlande myndigheten underhållsavtal för de programvaror där programvarutillverkaren tillhandahåller denna tjänst. Med underhåll avses kontinuerliga uppdateringar och uppgraderingar för den köpta programvaran.

Det är respektive programvarutillverkares villkor för underhållsavtal som ska tillämpas gentemot den upphandlande myndigheten.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda bevakning av giltighetstid av underhållsavtal. Påminnelse ska skickas till den upphandlande myndigheten senast sex (6) månader innan underhållsavtal löper ut.

Kan anbudsgivaren erbjuda den upphandlande myndigheten underhållsavtal för de programvaror där programvarutillverkaren tillhandahåller denna tjänst?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs

Leverantörskommentar tillåten

4.1.3 Supportavtal



Anbudsgivaren ska kunna erbjuda den upphandlande myndigheten supportavtal på de programvaror där programvarutillverkaren eller annan part tillhandahåller denna tjänst via anbudsgivaren. Med support avses till exempel användarstöd, felanmälan, felavhjälpning och övriga frågor kopplade till programvaran. Om support ska tillhandahållas av en programvarutillverkare, ska programvarutillverkarens villkor för supportavtal tillämpas.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda bevakning av giltighetstid av supportavtal. Påminnelse ska skickas till den upphandlande myndigheten senast sex (6) månader innan supportavtalet löper ut.

Kan anbudsgivaren erbjuda den upphandlande myndigheten supportavtal på de programvaror där programvarutillverkaren eller annan part tillhandahåller denna tjänst via återförsäljare?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs

Leverantörskommentar tillåten

4.2 Tillhörande konsulttjänster

Upphandlingen omfattar konsulttjänster inom följande kompetensområden:

- Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner
- Installations-, konfigurations- och migreringstjänster
- Anpassningstjänster
- Projektledare
- Dataanalytiker

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla konsulttjänster inom samtliga kompetensnivåer (nivå 1-5) i avsnitt 4.2.6, för respektive kompetensområde.

4.2.1 Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänster för livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner.

Livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) avser programvara för licenshantering med tillhörande konsulttjänster gällande bl.a. nulägesanalys med inventering, rekommendationer, hantering, optimering av tillgångar och behov av programvarulicenser samt andra tillhörande konsulttjänster inkl. utbildning i offererad programvara för licenshantering.

Med stöd vid licensrevisioner avses stöd för att inventera licenser och avtal för att säkerställa vad den upphandlande myndigheten har rätt att använda, stöd för att inventera it-miljö för att säkerställa vad den upphandlande myndigheten faktiskt använder, stöd för att matcha och jämföra dessa uppgifter samt stöd i kontakt med upphovsrättsinnehavaren eller dess ombud.

Kan anbudsgivaren tillhandahålla efterfrågade konsulttjänster avseende livscykelhantering av programvarutillgångar (software asset management) och stöd vid licensrevisioner?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar tillåten

4.2.2 Installations-, konfigurations- och migreringstjänster



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla konsulttjänster för installation och konfiguration av programvaror samt migrering av data.

Med installations- och konfigurationstjänster avses konsulttjänster som ska hjälpa den upphandlande myndigheten med installation och konfiguration av den köpta programvaran. Med migrering av data avses konsulttjänster som ska bistå den upphandlande myndigheten att praktiskt flytta data till, från eller mellan molntjänster samt lokalt installerad programvara. I konsulttjänsten ingår även utbildning av utförda tjänster.

Kan anbudsgivaren tillhandahålla efterfrågade konsulttjänster avseende installation och konfiguration av programvaror samt migrering av data?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar tillåten

4.2.3 Anpassningstjänster



Anbudsgivaren ska tillhandahålla konsulttjänster för anpassning av programvaror.

Med anpassningstjänster avses konsulttjänster för anpassning av den köpta programvaran utifrån den upphandlande myndighetens behov samt utbildning rörande utförda konfigurationer.

Kan anbudsgivaren tillhandahålla efterfrågade konsulttjänster avseende anpassning av programvaror?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar tillåten

4.2.4 Projektledare



Anbudsgivaren ska tillhandahålla konsulttjänster för projektledning vid installation, konfiguration, anpassning, uppgradering och avveckling av programvara samt migrering av data.

Med projektledning avses konsulttjänster för att leda och ansvara för ett i tid och omfattning avgränsat uppdrag relaterat till köpt programvara.

Kan anbudsgivaren tillhandahålla efterfrågade konsulttjänster avseende projektledning?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs

4.2.5 Dataanalytiker



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla konsulttjänster för dataanalys. Med dataanalytjänster avses konsulttjänster som ska hjälpa upphandlande myndighet med att kartlägga datakällor, samlar in data, rensa och förbereda data för analys samt använda olika statistiska metoder och verktyg för att modellera, analysera och presentera data. Tjänsten kan utföras i samband med införande av

programvara eller molntjänst som baseras på stor mängd av upphandlande myndighets egen data som t.ex. analysverktyg, maskininlärning eller annan tillämpning av artificiell intelligens.

Kan anbudsgivaren tillhandahålla efterfrågade konsulttjänster avseende dataanalytiker?

Generell del



Ja/Nej. Ja krävs

4.2.6 Kompetensnivåer

I upphandlingen används olika kompetensnivåer där det framgår vilka övergripande krav som ställs på respektive kompetensnivå.

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

4.3 Uppstart (stöd vid licensrevision)



Behovet av stöd är ofta likartat i uppstartsskedet av en licensrevision. Beroende på vilken upphovsrättsinnehavare och omfattningen av revisionen kan behovet av stöd se olika ut under senare skede av genomförandet av revisionsprocessen. För att ge upphandlande myndigheter bästa

förutsättningar för att planera och genomföra en licensrevision ska leverantören erbjuda ett fast pris på uppstart (stöd vid licensrevision).

Leverantören ska i uppstarten minst erbjuda den upphandlande myndigheten:

- genomgång av revisionsprocessen
- övergripande avtalsinventering
- identifiera behov av fortsatt stöd

Konsulten ska uppfylla kraven för kompetensnivå 4 enligt avsnitt 4.2.6.

Priset för uppstart är begränsat till maximalt 8 timmars arbete (exkl. eventuell restid). Skulle behovet överstiga 8 timmar i uppstart lämnas pris för tillkommande timmar vid förnyad konkurrensutsättning.

Den upphandlande myndigheten väljer om mötet ska ske på plats hos den upphandlande myndigheten eller som ett distansmöte. Detta specificeras av den upphandlande myndigheten vid en förnyad konkurrensutsättning.

Priset som anges i anbudet för uppstart licensrevision utgör tak för vad anbudsgivaren har rätt att offerera i samband med förnyad konkurrensutsättning. Anbudsgivaren får offerera lägre pris vid en förnyad konkurrensutsättning. Priset ska vara fast under hela ramavtalsperioden.

Priset innefattar samtliga kostnader som krävs för att leverera tjänsten. Det betyder att inga ytterligare kostnader får tillkomma så som leveranskostnader, administrativa kostnader, utrustning och förbrukningsartiklar som behövs för uppdragets genomförande, eventuella resekostnader, logi, restid till och från den upphandlande myndigheten samt eventuella traktamenten. Priset baseras på att arbetet utförs på vardagar klockan 08:00-17:00.


För stöd vid licensrevisioner i annat skede än ovan beskrivna uppstart tillämpas inte takpriset.

Pris för tjänsten *Uppstart (stöd vid licensrevision)* anges i prisrutan nedan.

Pris ska anges i svenska kronor (SEK) exklusive moms. Priset får inte vara lägre än 0.

Ange ert pris för Uppstart (stöd vid licensrevision):

Prisfält

Generell del 

4.4 Priser

4.4.1 Priser vid förnyad konkurrensutsättning

Priser vid förnyad konkurrensutsättning lämnas enligt den upphandlande myndighetens instruktion, dock ska det takpris som lämnas i ramavtalsupphandlingen avseende Uppstart (stöd vid licensrevision) och det fastställda takpåslaget för Microsoft och Adobe alltid beaktas. För mer information se avsnitt 4.3 och 4.4.2.

Priser som lämnas vid en förnyad konkurrensutsättning innefattar samtliga kostnader som krävs för att leverera efterfrågade programvaror och tillhörande konsulttjänster. Det betyder att inga ytterligare kostnader får tillkomma så som exempelvis leveranskostnader, administrativa kostnader, kostnader för utrustning och förbrukningsartiklar som behövs för uppdragets genomförande, eventuella resekostnader, logi, restid till och från den upphandlande myndigheten samt traktamente och semesterersättning, om inte den upphandlande myndigheten uttryckligen anger något annat.

I det fall att kontrakt sluts med påslag på ramavtalsleverantörens inköspriser ska leverantören eftersträva så låga inköspriser som möjligt över hela kontraktets längd. Att teckna avtal med programvarutillverkare eller underleverantörer som driver upp leverantörens inköspriser med avsikt att hålla högre priser mot den upphandlande myndigheten för att sedan erhålla återbetalning från programvarutillverkaren eller underleverantören är inte förenligt med ramavtalet. Undantaget från

detta är då programvarutillverkare eller underleverantörer har partnerprogram där återbetalningar ingår som en obligatorisk del och där ramavtalsleverantören inte kan påverka detta.

Om kontrakt sluts med påslag på ramavtalsleverantörens inköspriser får priser inte på något vis överstiga det påslag som leverantören angav i sitt avropssvar. Kostnader utöver vad som uttryckligen framgår av de allmänna kontraktsvillkoren och kontraktet får inte tillkomma.

Leverantören ska till inköpscentralen erlægga en administrativ ersättning avseende all försäljning genom ramavtalet enligt avsnitt 7.6.10. Den administrativa ersättningen ingår i takpåslaget för programvaror från Microsoft och Adobe. För programvaror från andra programvarutillverkare och tillhörande konsulttjänster ska den administrativa ersättningen ingå i de priser som lämnas i samband med förnyad konkurrensutsättning.

4.4.2 Takpåslag för Microsoft och Adobe

Upphandlande myndigheter står inför stora ekonomiska utmaningar de kommande åren. Det är av stor vikt att nå fördelaktiga priser på programvaror och molntjänster, särskilt för sådana som historiskt haft en stor volym hos upphandlande myndigheter. Av den anledningen begränsas ramavtalsleverantörens påslag på programvaror och molntjänster, underhållsavtal samt supportavtal från Microsoft och Adobe till högst 3%.

Detta utgör takpris för vad som får offereras i den förnyade konkurrensutsättningen.

Priset ska baseras på leverantörens inköspris, direkt från programvarutillverkaren eller via distributör och offererat pris till den upphandlande myndigheten får vara maximalt 3% högre. Priset ska kunna verifieras av leverantörens inköpsfaktura.

Underhållsavtal och supportavtal specificeras i avsnitt 4.1.2 och 4.1.3.

4.4.3 Onormalt lågt anbud

Inköpscentralen kommer att begära in en förklaring om de priser eller kostnader som lämnats i anbudet förefaller vara onormalt låga. Om inköpscentralen anser att den förklaring som lämnas inte är godtagbar kommer anbudet att förkastas i enlighet med förfarandet i 16 kap. 7 eller 8 §§ LOU.

4.5 Tillgänglighet & service

4.5.1 Kundservice



Anbudsgivaren ska ha en kostnadsfri kundservice som är tillgänglig under helgfria vardagar klockan 08.00-17:00. Kundservice ska kunna nås via e-post, webbplats och telefon enligt ordinarie samtalsaxa (Sverigesamtal).

Om kundservice kontaktas via e-post ska anbudsgivaren återkoppla till den upphandlande myndigheten inom en (1) arbetsdag (med återkoppling avses inte automatgenererade svar).

Kundservice ska kommunicera på svenska språket (både i tal och skrift).

Kundservice ska för den upphandlande myndigheten motta, logga och hantera beställningar inom ramen för tecknat kontrakt.

Kundservice ska ge rådgivning och information till den upphandlande myndigheten gällande de licenser/licensköp som omfattas av ramavtalet, informera om licensregler och den upphandlande myndighetens löptider för underhållsavtal och/eller hyreslicenser samt supportavtal.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kundservice?

Ja/Nej. [Ja krävs](#)

Generell del



4.5.2 Kontaktperson

Anbudsgivaren ska kostnadsfritt tilldela den upphandlande myndigheten en kontaktperson som ansvarar för anbudsgivarens uppdrag och åtagande gentemot den upphandlande myndigheten. Kontaktperson kan ansvara för flera upphandlande myndigheter.

Kontaktperson ska bidra till en effektivare och smidigare hantering av den upphandlande myndighetens ärenden och beställningar. Kontaktperson ska ha mycket goda kunskaper och erfarenheter gällande hantering och köp av licenser och programvaror.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kontaktperson?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Generell del

4.6 Avrop

Vid avrop enligt förnyad konkurrensutsättning kan den upphandlande myndigheten precisera och ställa krav på programvaror och tjänster utifrån avsnitt 4 Kravspecifikation, avsnitt 8 Allmänna kontraktsvillkor och bilaga 02 - Kravkatalog. Den upphandlande myndigheten specificerar, utifrån sin organisation och sitt behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett utvärderingskriterium.

Anbudsgivaren ska acceptera bilaga 02 - Kravkatalog.

Accepterar anbudsgivaren kraven?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Generell del