

Kravkatalog

Denna kravkatalog kan den upphandlande myndigheten (UM) tillämpa vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning (FKU) från ramavtalet.

Fastställda villkor i ramavtalet kan inte omförhandlas i den förnyade konkurrensutsättningen och inte heller kan krav som ställts i ramavtalet ändras eller bytas ut. Om det är nödvändigt får dock villkoren preciseras och vid behov kompletteras. Det är då fråga om att komplettera eller förfina villkoren i ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter som behöver uppfyllas för att kunna fullgöra ett enskilt kontrakt.

Preciseringen av villkor kan ske genom att UM använder krav, villkor och utvärderingskriterier vid FKU, baserat på UMs behov. Försättningsvis i detta dokument kallas krav, villkor och/eller utvärderingskriterier enbart för Krav.

Preciserande och kompletterande Krav kan ställas inom följande områden:

- Leverans, införande och implementering
- Servicenivåer, uppföljning, utveckling, samverkan och avveckling
- Stödjande Tilläggstjänster
- Grundtjänster avseende Digitala och fysiska utskickstjänster
- Pris

Preciseringar och kompletteringar av Krav kan även göras i enlighet med vad som i övrigt framgår av Upphandlingsdokumentets *kapitel 4. Krav på tjänsterna* i upphandlingsdokumentet till upphandlingen av ramavtalet samt följande bilagor:

- *Allmänna kontraktsvillkor* (kapitel 6 i upphandlingsdokumentet)
- *Allmänna leveransvillkor* (kapitel 7 i upphandlingsdokumentet)
- *Servicenivåavtal (SLA)* (kapitel 8 i upphandlingsdokumentet)
- *Generella krav på it- och informationssäkerhet* (bilaga 05 till upphandlingsdokumentet)

1 Precisering och komplettering av Krav

Nedan följer en lista på de områden där preciserande och kompletterande Krav kan användas vid förnyad konkurrensutsättning. Observera att angivna exempel på Krav under respektive område inte är uttömmande och att Krav inom dessa områden kan läggas till eller tas bort om UM så önskar. Krav vid avrop kan även komma att utformas som optioner som UM ska ha möjlighet men inte skyldighet att nyttja under kontraktstiden.

1.1 Leverans, införande och implementering

UM specificerar i den förnyade konkurrensutsättningen Krav och villkor som gäller för leverans, införande och implementering i enlighet med upphandlingsdokumentets kapitel 7 *Allmänna leveransvillkor* samt enligt upphandlingsdokumentets *kapitel 4 Krav på tjänsterna*.

1.1.1 Införandeprojekt

UM har möjlighet att ställa Krav på införandeprojekt utifrån avsnitt "*Införandeprojekt*" i upphandlingsdokumentet. Krav kan exempelvis avse krav på genomförandet av de olika momenten som införandeprojektet omfattar, tidplan samt ansvarsfördelning och roller för resursättning i genomförandet. UM kan för att säkerställa att Kraven uppfylls inhämta leverantörens beskrivningar, så som projekt-/tidplan för genomförandet av införandeprojektet och/eller presentation av avropssvar.

1.1.2 Implementering och driftsättning

UM har möjlighet att ställa Krav på implementering och driftsättning av Tjänsten och anslutning till UMs system utifrån avsnitt "*Implementering och driftsättning*" samt "*Uppsättning av flöde och rutin*", inklusive dokumentation av rutinen, i upphandlingsdokumentet. Krav avser exempelvis, och bör av UM tydligt anges i sådant fall avsteg görs från krav i ramavtal):

- Krav på uppsättning av filöverföring/kommunikation, eventuella krav på kryptering/dekryptering vid mottagning och överföring för respektive system
- Krav på uppbyggnad av dokumentlayout (anpassning av mallar, logotyp och färgval, ev. krav på leverantörens framtagning av grafisk presentation av grafer/diagram etc.) för dokumenttyper och utskickstjänster som gäller för respektive system
- Krav på ev. indatakontroller, funktioner för selektering och efterbehandling
- Krav på dokumentation av rutin inkl. krav, regler och förutsättningar för överlämning av fil (order) samt bearbetning av mottagen fil (order), exempelvis regler för bekräftelsehantering, kontroll/validering, splitt/kanalisering samt konvertering/utskrift av utskick baserat på UMs och mottagarens val samt avstämningpunkter och återredovisning per system/flöde/dokumenttyp, etc.

UM kan exempelvis även efterfråga option för implementering och driftsättning av tillkommande Tjänster under kontraktstiden och konsulttjänster för extra insatser som krävs vid ändrade förutsättningar hos UM som påverkar driften av Tjänsterna.

Vid tjänstens uppsättning och vid förändringar ska leverantören kunna redogöra för hantering av UMs information och informationsutbyten som sker med andra tjänster och system inom ramen för

Tjänsterna. Redogörelsen ska visa att hanteringen uppfyller UMs krav på informationssäkerhet för UMs data. UM ska ges möjlighet och rimlig tid att godkänna systemintegrationer och informationsutbyten före uppsättning sker.

UM har möjlighet att i avropsförfrågan ange krav på att data endast får behandlas på servrar i vissa länder/jurisdiktioner.

1.2 Servicenivåer, uppföljning, utveckling, samverkan och avveckling

UM har möjlighet att ställa Krav gällande t.ex. servicenivåer, prisavdrag och viten kopplat till leverans och servicenivåer, uppföljning, utveckling och avveckling utifrån det som framgår av upphandlingsdokumentets kapitel 6 *Allmänna kontraktsvillkor*, kapitel 7 *Allmänna leveransvillkor*, kapitel 8 *Servicenivåavtal (SLA)* samt avsnitt "Servicenivåer, uppföljning, utveckling, samverkan och avveckling" med underliggande punkter i upphandlingsdokumentet. Krav kan exempelvis ställas på:

- Precisering och komplettering av Krav på mötesfrekvenser för uppföljning mellan parterna, på plats/distans hos UM etc.
- Precisering och komplettering av Krav på statistik.
- Precisering och komplettering av Krav på servicenivåer.
- Precisering och komplettering av Krav på utveckling och förbättring av Tjänsterna – så som möjligheter/initiativ för effektivisering av UMs användning av Tjänsterna/funktioner/arbetssätt exempelvis i syfte att nå kostnads- och/eller miljöbesparingar och/eller att öka service till UMs kunder.
- Precisering och komplettering av Krav på samverkan och avveckling.

1.3 Stödjande Tilläggstjänster

UM har möjlighet att ställa Krav gällande stödjande Tilläggstjänster utifrån avsnitt "Stödjande Tilläggstjänster" med underliggande punkter i upphandlingsdokumentet.

1.3.1 Register e-fakturakunder

UM har möjlighet att ställa Krav på att leverantören ska tillhandahålla Tilläggstjänsten Register för e-fakturakunder.

Om UM vid avrop efterfrågar Register för e-fakturakunder enligt avsnitt "Register e-fakturakunder" i upphandlingsdokumentet har UM möjlighet att precisera och komplettera Krav på att tjänsten Register e-fakturakunder erbjuder viss funktionalitet, användbarhet och säkerhet samt vid behov Krav på utbildning för UMs användare/administratörer.

Med användbarhet avses exempelvis UMs krav på ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse med hänsyn tagen till användningssammanhanget.

Med säkerhet avses exempelvis Krav på säkerhetsåtgärder avseende it- och informationssäkerhet, så som krav på behörighetsmodell och metod för autentisering exempelvis två-/flerfaktorsautentisering och/eller anslutning till UMs behörighetskontrollsystem. Kraven sätts utifrån UMs informationsklassning och behov av säkerhetsåtgärder för den information som omfattas av åtkomst till webbaserad applikation.

Den upphandlande myndigheten har vid avrop möjlighet att precisera och komplettera krav på säkerhetsåtgärder för it- och informationssäkerhet baserat på den upphandlande myndighetens informationsklassning med utgångspunkt från den information som ska hanteras inom ramen för leverantörens åtagande i enlighet med gällande rätt. Den upphandlande myndigheten kan till exempel ställa specifika och förtydligande krav på informationssäkerhet baserade på informationsklassning med utgångspunkt från den information som ska hanteras inom det som avropas. Kraven kan vara baserade på SKR:s verktyg för informationsklassning – "KLASSA". Exempel på förtydligande krav se KLASSAS verktyg för informationsklassning.

Upphandlande myndighet har vid avrop möjlighet att ange krav på att data endast får behandlas på servrar i vissa länder/jurisdiktioner, 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 informationssäkerhet samt krav gällande skyddet för den personliga integriteten. Med att data "behandlas" avses alla former av behandling, såsom överföring, bearbetning eller lagring.

1.3.2 Elektronisk lagringstjänst

UM har möjlighet att ställa Krav på att leverantören ska tillhandahålla Tilläggstjänsten Elektronisk lagringstjänst.

Om UM vid avrop efterfrågar Elektronisk lagringstjänst enligt avsnitt "*Elektronisk lagringstjänst*" i upphandlingsdokumentet har UM möjlighet att precisera och komplettera Krav på att den Elektroniska lagringstjänsten erbjuder viss funktionalitet, användbarhet och säkerhet samt vid behov kan UM ställa ytterligare Krav på utbildning för UMs användare/administratörer.

Med användbarhet avses exempelvis UMs krav på ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse med hänsyn tagen till användningssammanhanget.

Med säkerhet avses exempelvis Krav på säkerhetsåtgärder avseende it- och informationssäkerhet, så som Krav på behörighetsmodell och metod för autentisering exempelvis två-/flerfaktorsautentisering och/eller anslutning till UMs behörighetskontrollsystem. Kraven sätts utifrån UMs informationsklassning och behov av säkerhetsåtgärder för den information som omfattas av åtkomst till webbaserad applikation.

1.3.3 Självadministration, uppföljning och kontroll

UM har möjlighet att ställa Krav på att leverantören ska tillhandahålla funktioner i webbaserade applikationer för självadministration, uppföljning och kontroll.

Om UM vid avrop efterfrågar funktioner i webbaserade applikationer för självadministration, uppföljning och kontroll enligt avsnitt *"Självadministration, uppföljning och kontroll"* i upphandlingsdokumentet kan UM ställa preciserande och kompletterande Krav på t ex utformning av att webbaserade applikationer erbjuder funktion för exempelvis (dock inte begränsat till):

- Uppföljning och kontroll av status för levererade filer/utskicksuppdrag
- Statistik
- Sökfunktion och spårning av försändelse
- Ärendehantering/beställning
- Design av dokumentlayout

Vidare har UM möjlighet att precisera och komplettera Krav på att webbaserade applikationer erbjuder viss funktionalitet, användbarhet och säkerhet samt vid behov Krav på utbildning för UMs användare/administratörer.

Med användbarhet avses exempelvis UMs Krav på ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse med hänsyn tagen till användningssammanhanget.

Med säkerhet avses exempelvis Krav på säkerhetsåtgärder avseende it- och informations säkerhet, så som Krav på behörighetsmodell och metod för autentisering exempelvis två-/flerfaktorsautentisering och/eller anslutning till UMs behörighetskontrollsystem. Kraven sätts utifrån UMs informationsklassning och behov av säkerhetsåtgärder för den information som omfattas av åtkomst till webbaserad applikation.

1.3.4 Utbildning

UM har möjlighet att ställa Krav på att leverantören tillhandahåller utbildning avseende användandet av enskilda Tjänster som ska ingå i kontrakt utifrån avsnitt *"Utbildning"* i upphandlingsdokumentet. Krav kan exempelvis ställas på utbildningens omfattning, innehåll, metod, kursmaterial, antal deltagare, tidpunkt för utförande, möjlighet till genomförande på distans eller på plats hos UM etc.

1.4 Digitala och fysiska utskickstjänster

1.4.1 Format av försändelser till mottagare

UM har möjlighet att ställa Krav på digitala och fysiska utskickstjänster i olika format utifrån vad som framgår av avsnitt *"Digitala och fysiska utskickstjänster"* med *underliggande punkter* i upphandlingsdokumentet.

1.4.2 Övriga utskickstjänster

Utöver de format av försändelser som har efterfrågats och takprissatts i upphandlingen av ramavtalet enligt avsnitt *"Format av försändelser till mottagare"* i upphandlingsdokumentet kan UM vid den förnyade konkurrensutsättningen efterfråga och ställa Krav och ta in pris för andra format för utskick.

Exempel på sådana övriga utskickstjänster kan vara:

- Utskick med svarshantering. Exempelvis mätaravläsningar (mottagning av XML-fil, svarshantering (svarspost, telefon, webb), inmatning av avläsningsvärden och återföring av XML-fil till UM, påminnelser, arkivering av svars kort, m.m.)
- Utskick av fakturor/information till e-post/sms
- Utskick av betalningsbar interaktiv webb/mobilfaktura för presentation på kundunik landningssida med avisering via e-post/sms eller dylikt:
 - Med "interaktiv" menas exempelvis att fakturamottagaren från fakturan erbjuds möjlighet att göra olika val genom knapptryckning med funktionalitet som leverantören tillhandahåller, så som exempelvis att kunna göra knappval för att initiera och registrera betalning.
 - Med "betalningsbar" avses exempelvis att:
 - Leverantören kan tillhandahålla betalningslösning, exempelvis i form av möjlighet till banköverföring via fakturamottagarens internetbank (genom användning av bankernas PSD2 API) alternativt Swish-betalning (genom anslutning till Swish API).
 - Den interaktiva webb/mobilfakturan som leverantören tillhandahåller kan kopplas/integreras med betalningsfunktionalitet som tillhandahålls av UMs leverantör för betalningslösningar exempelvis sk. PSP (Payment Service Provider).
 - Det finns betalningsmöjlighet som också skulle kunna efterfrågas, exempelvis att leverantören kan tillhandahålla en QR-kod för Swish på fakturan.
- Autogirohantering - Leverantören skapar en fil med betalningsdrag för fakturor som ska betalas via autogiro och skickar filen till bankgirot. Avisering om autogirofaktura till mottagaren hanteras vidare i för rutinen överenskommen dokumentlayout digitalt eller fysiskt enligt avtalade priser för respektive utskicksformat enligt UMs rutin.

1.4.3 Utökade moment för bearbetning av mottagen fil (order)

Utöver de Krav som framgår av avsnitt "*Bearbetning av mottagen fil (order)*" i upphandlingsdokumentet kan UM vid den förnyade konkurrensutsättningen efterfråga andra moment för bearbetning och hantering av mottagen fil (order) för viss system/flöde, som inte ingår i ramavtalets takpriser, exempelvis:

- Indatakontroll/validering av fil
- Hantering av inlagor/bilagor "separat följbrev" inkl. ev. Krav på selektering. Exempelvis för den rutin- och regelbundna försändelsen för antingen samtliga försändelser i aktuell fil alternativt för försändelser enligt regelsättning för selektering hantera:
 - medskick av separat följbrev tillsammans med det adressbärande dokumentet med i respektive digitalt distributionssätt, samt
 - utskrift av separat följbrev i printproduktionen och samkuvertering med det adressbärande dokumentet.
- Samkuvertering baserat på sökning av kund eller fakturanummer, adressat eller kombinationer av dessa, etc.
- Särbehandling genom signalering och/eller informationsbaserad regelsättning
 - Ex. särbehandling av dokument utifrån signalering av dokument i indatafil alternativt att information i indatafilen genom regelsättning särbehandlas, ex. fakturor med 0,00 eller minusbelopp (kreditfakturor) returneras till avsändaren.
- Urplock
 - Ex. möjlighet till manuella urplock av dokument efter (eller i samband med) manuell översändning av indatafil, ex. fakturor med nr 12345-12349 i ordern ska returneras till avsändaren/ska raderas från uppdraget.

UM har rätt att inhämta priser för detta i den förnyade konkurrensutsättningen.

1.4.4 Andra tillval och tjänster kopplat till fysiska utskick

Utöver de Krav som framgår av avsnitt "*Utskriftstjänster*" med *underliggande punkter* i upphandlingsdokumentet kan UM vid den förnyade konkurrensutsättningen efterfråga andra tillval och kringtjänster för utskriftstjänsten som inte ingår i ramavtalets takpriser, exempelvis:

- Andra Krav på materialval och kuvert, till exempel C65/S65
- Förtryck på kuvert så som UMs logotype och/eller adressinformationssymbol
- Andra Krav på efterbehandling
- Hantering av förtryckta utskick/medskick
- Ansvar för vidarefakturerering av UMs avtalade postdistributörs faktura för fysiska utskick genom tjänsten (dvs. endast om tjänsten Porto enligt avsnitt "Porto" i upphandlingsdokumentet inte nyttjas)

1.4.5 Porto/portooptimering

Om porto ska ingå enligt UMs avropsförfrågan, kan specificering och precisering av UMs behov av portooptimering och volymer för respektive portotyp efterfrågas.

1.5 Pris

För exempel på hur pris kan begäras in och utvärderas vid förnyad konkurrensutsättning se bilaga "Prismall för avrop från Digitala och fysiska utskickstjänster 2023" vad avser Grundtjänster. Observera att bilagan enbart är ett förslag och att prisposter kan läggas till/tas bort i UMs förnyade konkurrensutsättning.

UM kan även begära in pris för Tilläggstjänster.