

Kravspecifikationen (Utdrag ur upphandlingsdokumentet)

4. Krav på tjänsterna

4.1 Allmänt

Ramavtalsupphandlingen omfattar digitala och fysiska utskickstjänster. Dessa är indelade i Grundtjänster och Tilläggstjänster.

Med Grundtjänster avses de digitala och fysiska utskickstjänster som takprissatts i ramavtalet, d.v.s.:

- Format av försändelser till mottagare
- Överlämning av fil (order) och distributionstider
- Bearbetning av mottagen fil (order)
- Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden
- Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda
- E-faktura till internetbank (privatpersoner och företag)
- EDI-faktura genom befintliga standardformat och lagstandard så som PEPPOL
- Utskriftstjänster

Med Tilläggstjänster avses andra tjänster än de som takprissatts i ramavtalet, d.v.s.:

- Övriga utskickstjänster
- Utökade moment för Bearbetning av mottagen fil (order)
- Andra tillval och tjänster kopplat till fysiska utskick
- Register e-fakturakunder
- Elektronisk lagringstjänst
- Självadministration, uppföljning och kontroll
- Utbildning

Gemensamt benämns Grundtjänsterna och Tilläggstjänsterna som Tjänsterna.

Anbudsgivaren ska erbjuda och tillhandahålla digitala och fysiska utskickstjänster i enlighet med de krav som ställs på Tjänsterna i detta upphandlingsdokument samt vid behov anpassa detta erbjudande utifrån respektive upphandlande myndighets (UM) unika förutsättningar och krav i det enskilda avropet.

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anpassningsbara regelverk och inställningar för Tjänsterna efter UMs behov.

4.1.1 Allmänna krav på Tjänsterna

4.1.1.1 Generella krav på it- och informationssäkerhet

Anbudsgivaren ska utföra uppdraget i enlighet med samtliga ställda krav på it- och informationssäkerhet som framgår av *bilaga 05 - Generella krav på it- och informationssäkerhet*. Kraven i bilagan är framtagna med hjälp av KLASSA och specificerats utifrån denna upphandling och omfattas av säkerhetsnivå 3 avseende konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Observera att UM vid den förnyade konkurrensutsättningen har möjlighet att ställa preciserande och kompletterande krav på säkerhetsåtgärder för it- och informationssäkerhet i enlighet med vad som anges i den förnyade konkurrensutsättningen, inklusive bilagor.

4.1.1.2 Leveranstrygghet

Utöver vad som anges i avsnitt 2.17 med *underliggande punkter i bilaga 05 - Generella krav på it- och informationssäkerhet*, samt utöver vad som anges i *kapitel 8 Servicenivåer (SLA)*, ska anbudsgivaren visa vilka organisatoriska och tekniska åtgärder denne vidtagit för att säkerställa att dennes leverans av det som denna upphandling avser, kan tillhandahållas även om dennes huvudsaklig(a) anläggning(ar) för produktion av Tjänsterna, oavsett anledning, tillfälligt eller

långvarigt, inte kan utnyttjas för tillhandahållande av Tjänsterna.

Anbudsgivaren ska bifoga en redovisning (i ett eget dokument), som beskriver dessa organisatoriska och tekniska åtgärder, inklusive beskrivning av alternativ(a) anläggning(ar) som denne avser utnyttja i händelse av att huvudsaklig(a) anläggning(ar) inte kan utnyttjas.

Anbudsgivaren ska ha möjlighet att tillhandahålla Tjänsterna som denna upphandling avser inom 48 timmar från alternativ anläggning i händelse av att huvudsaklig produktionsanläggning ej längre är tillgänglig.

4.1.1.3 Process för hantering av utskick till personer med skyddad identitet

Anbudsgivaren ska ha en kvalitetssäkrad och säker process för hantering av digitala och fysiska utskick till personer med skyddad/dubbel identitet samt till dödsbon. Processen ska även inkludera avvikelshantering vid digitalt utskick, i sådant fall mottagaren är markerad som avliden.

4.1.1.4 Leverans, införande och implementering

Leverans, införande och implementering omfattar krav som anges i detta avsnitt *med underliggande punkter*, anpassas utifrån UMs preciseringar och kompletteringar i avropsförfrågan och efterfrågas och prissätts i den förnyade konkurrensutsättningen.

4.1.1.4.1 Införandeprojekt

Anbudsgivaren ska ha ett helhetsansvar för leverans innebärande införande av Tjänsterna som omfattas av UMs avropsförfrågan. Införande av Tjänsterna ska genomföras inom ramen för ett införandeprojekt.

Införandeprojekt ska som minst kunna omfatta följande moment:

- Projektplan/genomförandebeskrivning
- Resurssättning (hos anbudsgivaren samt hos UM)
- Tidplan (anpassad efter UMs krav på avtalad leveransdag)
- Genomförande av planerade aktiviteter
- Leveranstest som anbudsgivaren utför
- Leveranskontroll som UM utför
- Leveransgodkännande som UM utför

Införandeprojekt efterfrågas, kravställs och prissätts i den förnyade konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion i enlighet med kravkatalogen.

4.1.1.4.2 Implementering och driftsättning

UM använder idag olika system (såsom Raindance, UBW/Agrosso, Visma ROR och EDP Future m.fl.). Filformaten som skickas från dessa system varierar och Tjänsterna ska därför kunna ta emot och hantera en stor variation av filformat, exempelvis men inte begränsat till html, flatfiler, xml, txt, AFP-filer, pdf-format eller motsvarande. Vid behov ska anbudsgivaren hantera krypterade filer enligt UMs instruktion. Anbudsgivaren ska, för varje system och flöde som UM anger ska anslutas till Tjänsterna, ansvara för implementering och driftsättning av dessa inklusive uppsättning av flöde och rutin i enlighet med avsnitt "Uppsättning av flöde och rutin" i detta kapitel samt de krav och villkor som UM specificerar för uppsättningen i den förnyade konkurrensutsättningen.

Implementering och driftsättning efterfrågas, kravställs och prissätts i den förnyade

konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion och i övrigt av vad som framgår av kravkatalogen.

4.1.1.4.2.1 Uppsättning av flöde och rutin

Anbudsgivaren ska hantera uppsättning av flöde och rutin i samband med implementering av UMs behov av förmedling av digitala och fysiska utskick. Uppsättning ska ske vid Grundtjänstens införande samt vid införande av eventuella tillkommande system/flöden under kontraktstiden.

Anbudsgivaren ska vid uppsättning av flöde och rutin enligt UMs förutsättningar genomföra:

1. Uppsättning av filöverföring/kommunikation
2. Bekräftelsehantering
3. Uppbyggnad av dokumentlayout (alt. användande av sänd PDF eller liknande)
4. Dokumentation av rutinen (inkl. regler för överlämning av fil (order) och distributionstider, enligt avsnitt "Överlämning av fil (order) och distributionstider", samt avsnitt "Bearbetning av mottagen fil (order)" *med underliggande punkter*).

Anbudsgivaren ska kontrollera genom testfil från UM att tjänsten fungerar och till UM överlämna testprotokoll. Därefter kan UM genomföra leveranskontroll, om UM så anger vid avrop ska anbudsgivaren delta vid leveranskontroll. Driftstart sker vid UMs leveransgodkännande.

Uppsättning av flöde och rutin ska ingå i pris för implementering och driftsättning enligt avsnittet "Implementering och driftsättning".

4.1.1.5 Servicenivåer, uppföljning, utveckling, samverkan och avveckling

Servicenivåer, uppföljning, utveckling, samverkan och avveckling av Tjänsterna ska minst omfatta krav som anges i detta avsnitt "Servicenivåer, uppföljning, utveckling, samverkan och avveckling" *med underliggande punkter* och anpassas utifrån UMs preciseringar och kompletteringar i avropsförfrågan.

Om UM i avropsförfrågan ställer kompletterande krav i enlighet med vad som framgår av kravkatalogen samt utöver de nivåer som omfattas av kraven i detta avsnitt, krävstills och prissätts sådana kompletterande krav i den förnyade konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion.

4.1.1.5.1 Kundansvarig

Anbudsgivaren ska tillhandahålla en kundansvarig kontaktperson i frågor rörande Tjänsternas utförande och uppföljning av kontraktet med UM. Kontakt med kundansvarig ska kunna ske på svenska via telefon och e-post under normal kontorstid, helgfri måndag-fredag mellan kl. 08.00-17.00. Återkoppling från kundansvarig ska normalt kunna ske samma dag men senast nästföljande helgfria vardag.

4.1.1.5.2 Möten

Möte mellan parterna för samråd och uppföljning av kontrakt ska om UM så önskar hållas minst en gång per år utan kostnad för UM på plats/distans enligt UMs önskemål.

4.1.1.5.3 Servicenivåer

Avtalade servicenivåer samt uppföljning och rapportering av dessa framgår av *kapitel 8 Servicenivåavtal (SLA)*.

4.1.1.6 Miljö- och hållbarhetskrav på Tjänsterna

4.1.1.6.1 Blekmetod tryckpapper och kuvert (UHM-10164)

Massa som ingår i tryckpapper och kuvert ska vara blekt utan klorgas, d v s enligt ECF-eller TCF-metoden.

AOX-utsläppen från tillverkning av varje enskild massa ska inte överskrida 0,17 kg/ADt 1.

ADt = ton lufttorrt massa uttryckt som 90 procent torrhalt.

Kravet gäller inte arkivbeständigt papper.

Kravet ska vid begäran från inköpscentralen/UM kunna verifieras med uppvisande av något av följande:

- Giltig licens för någon av följande märkningar eller likvärdig märkning:
 - EU Ecolabel för grafiskt papper, (EU) 2019/70
 - Nordisk Miljömärkning (Svanen) för kopierings- och tryckpapper, version 5.
- Företagets egendeclaration, tillsammans med intyg om att TCF-massa använts eller beräkning enligt EU Ecolabels kriterium 1b för grafiskt papper ((EU) 2019/70) som visar att kravet uppfylls.
- Företagets egendeclaration, inklusive teknisk dokumentation av kravuppfyllelse som verifierats av ett ackrediterat verifieringsorgan, ackrediterade för uppgiften enligt ISO/IEC 17029 eller likvärdig standard.

4.1.1.6.2 Utsläpp till luft och vatten - pappers- och massatillverkning (UHM-10165:2)

För parametrarna COD, P, S och NO_x ska utsläppen till vatten och luft från tillverkningen av tryck- och kopieringspapper inklusive pappersmassan beräknas enligt EU Ecolabels kriterium 1a för grafiskt papper (([EG](#)) 2019/70). Utsläppen ska inte överstiga följande värden:

- Ingen av de enskilda belastningspoängen ska överskrida 1,3
- Summan av belastningspoängen ska inte överskrida 4,0.

Kravet gäller inte arkivbeständigt papper.

Kravet ska vid begäran från inköpscentralen/UM kunna verifieras med uppvisande av något av följande:

- Giltig licens för någon av följande märkningar eller likvärdig märkning:
 - EU Ecolabel för grafiskt papper, (EU) 2019/70
 - Nordisk Miljömärkning (Svanen) för kopierings- och tryckpapper, version 5.
- Företagets egendeclaration, tillsammans med intyg om att TCF-massa använts eller beräkning enligt EU Ecolabels kriterium 1b för grafiskt papper ((EU) 2019/70) som visar att kravet uppfylls.
- Företagets egendeclaration, inklusive teknisk dokumentation av kravuppfyllelse som verifierats av ett ackrediterat verifieringsorgan, ackrediterade för uppgiften enligt ISO/IEC 17029 eller likvärdig standard.

4.1.1.6.3 Utsläpp av växthusgaser – tillverkning av tryck- och kopieringspapper (UHM-10166:1)

Utsläpp av koldioxid från fossila bränslen för produktion av processvärme och el som används vid tillverkning av tryck- och kopieringspapper ska beräknas enligt EU Ecolabels kriterium 1c för grafiskt papper (([EU](#)) 2019/70). Utsläppen ska inte överstiga följande värden:

- 1100 kg CO₂/ton för papper tillverkat av 100% avsvärtad massa eller returfibermassa
- 1000 kr CO₂/ton för papper tillverkat av 100% kemisk massa
- 1600 kg CO₂/ton för papper tillverkat av 100% mekanisk massa

Utsläppsvärdet ska beräknas som summan av utsläppen från produktionen av massa och papper med hänsyn tagen till den använda massblandningen.

Kravet gäller inte arkivbeständigt papper.

Kravet ska vid begäran från inköpscentralen/UM kunna verifieras med uppvisande av något av följande:

- Giltig licens för någon av följande märkningar eller likvärdig märkning:
 - EU Ecolabel för grafiskt papper, (EU) 2019/70
 - Nordisk Miljömärkning (Svanen) för kopierings- och tryckpapper, version 5.
- Företagets egendeclaration, tillsammans med intyg om att TCF-massa använts eller beräkning enligt EU Ecolabels kriterium 1b för grafiskt papper ((EU) 2019/70) som visar att kravet uppfylls.
- Företagets egendeclaration, inklusive teknisk dokumentation av kravuppfyllelse som verifierats av ett ackrediterat verifieringsorgan, ackrediterade för uppgiften enligt ISO/IEC 17029 eller likvärdig standard.

4.2 Digitala och fysiska utskickstjänster (Grundtjänster)

4.2.1 Format av försändelser till mottagare

Anbudsgivaren ska erbjuda och tillhandahålla digitala och fysiska utskickstjänster både för rutin- och regelbundna försändelser samt enstaka utskicksuppdrag så som informationsutskick vid särskilda tillfällen och dylikt. Vid den förnyade konkurrensutsättningen specificerar UM vilka format för utskick och utskickstjänster som efterfrågas för det enskilda kontraktet.

Digitala utskick

Anbudsgivaren ska erbjuda och tillhandahålla nedan digitala utskickstjänster:

- Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden
- Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda
- E-faktura till internetbank (privatpersoner och företag)
- EDI-faktura genom befintliga standardformat och lagstandard så som PEPPOL

Fysiska utskick

Anbudsgivaren ska erbjuda och tillhandahålla nedan fysiska utskickstjänster:

- Utskriftstjänster
 - Standardförsändelse
 - Kuvert (kuvertering i av UM tillhandahållet kuvert respektive i anbudsgivarens kuvert)
 - Efterföljande sida/extra ark
 - Baksideutskrift
 - Andra tillval och tjänster kopplat till fysiska utskick
 - Porto

Takpris för respektive digital och fysisk utskickstjänst enligt ovan lämnas i *bilaga 06 - Pris*. Detta gäller med undantag för tjänsten Porto, se villkoren som framgår av avsnittet "Porto".

I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med Grundtjänstens utförande.

4.2.2 Överlämning av fil (order) och distributionstider

Överlämning av fil (order) ska kunna ske dagligen, helgfri måndag – fredag, från UM till anbudsgivaren enligt uppsatt flöde. För rutinmässiga flöden ska ingen extra föravisering eller planering/körschema från UM behövas. Vid större volymer som avviker från rutinmässig produktion kan UM överenskomma med anbudsgivaren om rutin för föravisering. Anbudsgivaren får inte villkora utförandet av tjänsten på att fil (order) från UM ska omfatta viss storlek för anbudsgivarens

hantering.

Distributionstid för digitala utskick

Digitala utskick ska kunna distribueras inom en timme från anbudsgivarens mottagande av fil (order) under avtalad servicetid eller direkt efter avslutad printproduktion av aktuell order beroende på UMs önskemål. Distributionstid för digitala utskick specificeras av UM vid avropsförfrågan.

Distributionstid för fysiska utskick*

Fysiska utskick ska kunna distribueras (d.v.s. överlämnas) för postdistribution samma dag alternativt nästföljande helgfria vardag från anbudsgivarens mottagande av fil (order) oavsett inlämningstid. Distributionstid och/eller intervall för fysiska utskick specificeras av UM vid avropsförfrågan.

**Med "Distributionstid för fysiska utskick" avses tiden det tar från anbudsgivarens mottagande av fil (order) till dess att anbudsgivaren överlämnar producerade fysiska försändelser till postdistributör för vidare distribution. Postdistributör är antingen:*

- utsedd av UM enligt UMs egna avtal för postdistribution och där anbudsgivaren ansvarar för frakt till postdistributörens inlämningsställe/terminal om inte UM anger annat i sin avropsförfrågan, eller
- utsedd av anbudsgivaren om UM nyttjar tjänsten Porto enligt avsnitt "Porto".

4.2.3 Bearbetning av mottagen fil (order)

Anbudsgivaren ska kunna bearbeta mottagen fil (order) i nedan moment oavsett format av försändelse och enligt UMs rutin för aktuellt system/flöde:

1. Mottagning av fil (order) inkl mottagningsbekräftelse
2. Splitt/Kanalisering av format av försändelse
3. Konvertering/utskrift och hantering enligt regler för distribution för aktuellt format
4. Leveransbekräftelse/kvittens
5. Återredovisning/rapportering

Anbudsgivaren ska vidare kunna:

1. Radera mottagen fil (order) så snart det är möjligt inom ramen för uppdragets utförande. Om UM önskar ska anbudsgivaren lämna kvittens på borttagna filer (orders) på anbudsgivarens server. Vad som krävs avseende lagring, backup och gallring framgår av *bilaga 05 - Generella krav på it- och informationssäkerhet* samt vad UM i övrigt specificerar i avropsförfrågan i enlighet med kravkatalogen.
2. Ombesörja att samtliga försändelser vars mottagare saknas omedelbart returneras till avsändande UM om inte annat begärts av UM.

Takpris för Bearbetning av mottagen fil (order) lämnas i *bilaga 06 - Pris*.

4.2.4 Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden

4.2.4.1 Uppbyggnad av funktionen

Anbudsgivaren ska vid ramavtalsstart ha byggt upp funktionen för tjänsten Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden omfattande både kanalväxel och förmedlingstjänst anpassad efter regelverken för Mina meddelanden. Funktionen ska ha satts upp och testats i testmiljö som tillhandahålls av infrastrukturansvarig för Mina meddelanden. Anbudsgivaren ansvarar för att ta kontakt med, planera och genomföra testerna tillsammans med infrastrukturansvarig för Mina meddelanden. Anbudsgivaren ska efter genomförda tester och vid ramavtalsstart uppvisa godkänt testprotokoll för inköpscentralen. Inköpscentralen ska lämna sitt godkännande innan kravet på tjänsten Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden ska anses uppfyllt.

4.2.4.2 Definitioner

För tjänsten Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden används följande definitioner.

Med **brevlådeoperatör** avses den som tillhandahåller *digital brevlåda*.

Med **brevlådeinnehavare** avses den privatperson eller företag som har en *digital brevlåda* och är registrerad i *förmedlingsadressregistret (FaR)* hos Mina meddelanden.

Med **digital brevlåda** avses den brevlåda som tillhandahålls av *brevlådeoperatörer* till privatperson och företag vilka genom den digitala brevlådan kan ta emot digital post från avsändande myndighet (UM) istället för pappersutskrift.

Med **förmedlare** avses den som tillhandahåller *förmedlingstjänsten*. *Förmedlingstjänsten* tillhandahålls av anbudsgivaren som därav agerar i rollen förmedlare i infrastrukturen för Mina meddelanden.

Med **infrastrukturansvarig** avses den som ansvarar för drift av tjänsten Mina meddelanden (f.n. Digg).

Med **kanalväxel** avses den komponent som anbudsgivaren tillhandahåller och som kontrollerar mot *förmedlingsadressregistret (FaR)* om mottagaren har en *digital brevlåda*.

Med **Förmedlingsadressregistret eller FaR** avses det register som innehåller de privatpersoner och företag som är registrerade hos Mina meddelanden för att ta emot digital post från myndigheter.

Med **förmedlingstjänst** avses den tjänst som förmedlar meddelanden från UM till *brevlådeoperatör* som *brevlådeinnehavaren* använder enligt *FaR* via anbudsgivaren som agerar *förmedlare*.

4.2.4.3 Krav på tjänsten Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden

Anbudsgivaren ska kunna hantera uppsättning och implementering av förmedlingstjänsten enligt UMs behov av förmedling av digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden i enlighet med krav i avsnitt "Uppsättning av flöde och rutin" omfattande rutin enligt UMs specifikation för nedan punkter A-H.

A. Särskilda krav avseende uppstart/implementering

Anbudsgivaren ska ansvara för att informera UM om vilken information som krävs av UM för att kunna påbörja uppstart av tjänsten. Information som krävs följer av de specifikationer som återfinns på [Digital post för dig som privatperson](#). Information som krävs kan exempelvis röra sig om uppgift om brandväggsöppningar samt utformning av innehåll i meddelanden/fil etc. Implementering ska ske inom fem arbetsdagar, under förutsättning att UM kan bistå anbudsgivaren med sådan information som anbudsgivaren efterfrågar.

Anbudsgivaren ansvarar för att UM vid varje tidpunkt kan uppfylla infrastrukturansvarigs vid var tid gällande villkor (senaste version från 1 januari 2024) inklusive dess bilagor, infrastrukturansvarigs vid var tid gällande tjänstespecifikation (senaste version från 1 januari 2024), samt övriga tekniska specifikationer som utges av infrastrukturansvarig.

A1. Test i Mina meddelandens testmiljö

Anbudsgivaren ansvarar, för UMs räkning, för kontakt med infrastrukturansvarig och dennes supporttekniker för test i testmiljö samt för den tekniska uppsättningen och uppfyllnad av tekniska specifikationer.

Anbudsgivaren ska, för UMs räkning, ansvara för genomförande av test/er i testmiljö av hela flödet med testfil från UM (den avsändande myndigheten) via anbudsgivarens tjänst (förmedlingstjänsten) till digital brevlåda (brevlådeoperatören).

A2. Anslutningsavtal och driftstart

Anbudsgivaren ska inför driftstart ansvara för att vara UM behjälplig med koordination, information och stöd i tecknandet av anslutningsavtal med infrastrukturansvarig för Mina meddelanden enligt de villkor som infrastrukturansvarig för Mina meddelanden, kräver.

Vid driftstart ansvarar anbudsgivaren för verifiering av tekniska kopplingar i produktionsmiljön i samarbete mellan förmedlaren och infrastrukturansvarig.

B. Teknisk drift och underhåll

Anbudsgivaren ska, utan extra kostnader för UM och utan dröjsmål, vidta åtgärder för uppdatering och uppgradering i kanalväxel och förmedlingstjänst utifrån förändringar som görs av infrastrukturansvarig för Mina meddelanden i tekniska specifikationer för upprätthållande av full funktionalitet i tjänsten under kontraktstiden.

I sådant fall infrastrukturansvarig genomför omfattande förändringar i dennes tekniska specifikationer (såsom till exempel komplett omarbetning av dennes gränssnitt mot anbudsgivarens system), och om sådana förändringar kräver väsentliga ändringar i anbudsgivarens tekniska lösning (kanalväxel, förmedlingstjänst etc.), ska anbudsgivaren, utan extra kostnad för UM, omarbeta sin lösning inom sex kalendermånader från att sådan ändring offentliggjorts av infrastrukturansvarig.

I sådant fall infrastrukturansvarig genomför förändringar i sin infrastruktur som inte innebär förändringar i specifikationer, men däremot i sin egen infrastruktur där syftet är att förbättra tillgänglighet och/eller robusthet i infrastrukturen, ska anbudsgivaren utan extra kostnad för UM förbättra sin egen lösning så att dess tillgänglighet och/eller robusthet blir likvärdig med infrastrukturansvarigs tillgänglighet/robusthet.

C. Skyddsklass för meddelanden

Anbudsgivaren ska hantera försändelser av skyddsklass och konfidentialitetsnivå 1, 2 och 3 i enlighet med Mina meddelandens specifikationer för meddelandeformat för respektive konfidentialitetsnivå. UM ansvarar för att klassificera sina meddelanden i skyddsklasser 1-3 i enlighet med anslutningsavtalet för Mina meddelanden, dess allmänna villkor inklusive bilagor.

D. Mottagning av försändelser - Enstaka meddelanden och massutskick via fil

Anbudsgivaren ska tillhandahålla funktion för att ta emot enskilt meddelande och ett samlat större omfång av försändelser i fil från UM för vidare bearbetning.

E. Upphämtning av information om mottagare

Anbudsgivaren ska förmedla meddelande via anbudsgivarens kanalväxel till hänvisad digital brevlåda genom upphämtning av information från förmedlingsadressregistret FaR.

F. Kvittens

Anbudsgivaren ska förmedla kvittensen till avsändaren för varje enskilt meddelande.

G. Rutin vid avvisning av meddelande, nekat mottagande eller fel i leverans

Om leverans till digital brevlåda via Mina meddelanden inte kan ske ska UM och anbudsgivaren komma överens om en rutin för hanteringen därefter.

H. Rutin vid avsaknad av digital brevlåda hos mottagaren

Om mottagaren saknar en digital brevlåda ska meddelandet hanteras enligt UMs önskemål utan kostnad för UM. Den upphandlande myndigheten kan välja om meddelandet ska skrivas ut hos anbudsgivaren via utskriftstjänst i pappersform eller återsändas till UM för vidare hantering.

Om UM väljer utskriftstjänst, enligt avsnittet "Utskriftstjänster" med underliggande avsnitt, får endast pris för utskriftstjänsten tas ut. I detta fall har anbudsgivaren inte rätt till ersättning för tjänsten Digitalt utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden.

Takpris för Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande inklusive anpassning till UMs rutiner och specifikationer enligt detta avsnitt.

4.2.5 Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda

4.2.5.1 Definitioner

För tjänsten Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda används följande definitioner.

Med **betalningsbar faktura** eller **digital betalningsbar faktura** avses att *brevlådeinnehavare* bereds möjlighet att betala sin faktura direkt i den *digitala brevlådan* genom funktionalitet som *brevlådeoperatören* tillhandahåller för sin tjänst. Funktionalitet tillhandahålls genom omvandling av metadata som följer med fakturan från *förmedlaren* i enlighet med teknisk specifikation och krav på format från *brevlådeoperatören* till *förmedlaren*.

Med **brevlådeoperatör** avses den som tillhandahåller *digital brevlåda* och som för tjänsten Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda enligt avsnitt "Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda" *med underliggande punkter* behöver tillhandahålla funktionalitet för *betalningsbar faktura*.

Med **brevlådeinnehavare** avses den privatperson eller företag som har en *digital brevlåda* och är registrerad i *mottagarregistret* hos brevlådeoperatören.

Med **digital brevlåda** avses den brevlåda som tillhandahålls av *brevlådeoperatörer* till privatperson och företag vilka genom den digitala brevlådan kan ta emot digital post och särskilt för tjänsten enligt avsnitt "Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda" *med underliggande punkter* från avsändande myndighet (UM) istället för pappersutskrift.

Med **förmedlare** avses den som tillhandahåller *förmedlingstjänsten*. *Förmedlingstjänsten* tillhandahålls av anbudsgivaren som därav agerar i rollen förmedlare till digital brevlåda.

Med **kanalväxel** avses den komponent som anbudsgivaren tillhandahåller och som kontrollerar mot *mottagarregistret* om mottagaren har en *digital brevlåda* samt om denne accepterar digital betalningsbar faktura från UM.

Med **mottagarregistret** avses det register som innehåller de privatpersoner och företag som är registrerade hos *brevlådeoperatören* för att ta emot digital post från myndigheter och företag.

Med **förmedlingstjänst** avses den tjänst som förmedlar digital betalningsbar faktura från UM till *brevlådeoperatör* som *brevlådeinnehavaren* innehar enligt *mottagningsregister* via anbudsgivaren som agerar *förmedlare*.

4.2.5.2 Krav på tjänsten Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda

Anbudsgivaren ska kunna skicka faktura inklusive nödvändig metadata för att fakturan ska göras betalningsbar hos digital brevlådeoperatör som tillhandahåller sådan funktionalitet för fakturamottagaren, så som Kivra och dylikt.

Anbudsgivaren ska kunna hantera uppsättning och implementering enligt UMs behov av förmedling av digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda i enlighet med krav i avsnitt "Uppsättning av flöde och rutin" omfattande rutin enligt UMs specifikation för nedan punkter A-H.

A. Särskilda krav avseende uppstart/implementering

Anbudsgivaren ska ansvara för att informera UM om vilken information som krävs av UM för att kunna påbörja uppstart av tjänsten.

Anbudsgivaren har återförsäljaravtal inklusive nödvändiga avtal om personuppgiftsbehandling som krävs vid upphämtning av mottagare i mottagarregister med brevlådeoperatör.

Anbudsgivaren ska ansvara för att informera om och vara UM behjälplig med koordination, information och stöd vid behov av tecknande av personuppgiftsbiträdesavtal med brevlådeoperatör

för den behandling som sker av brevlådeoperatören. Sådant personuppgiftsbiträdesavtal får avse standardvillkor som brevlådeoperatörerna erbjuder motsvarande kunder på marknaden (via förmedlare).

A1. Test i testmiljö

Anbudsgivaren ansvarar för kontakt med brevlådeoperatör och dennes supporttekniker för test i testmiljö samt för den tekniska uppsättningen och uppfyllnad av tekniska specifikationer.

Anbudsgivaren ska ansvara för genomförande av test/er i testmiljö av hela flödet med testfil från UM (den avsändande myndigheten) via anbudsgivarens tjänst (förmedlingstjänsten) till digital brevlåda (brevlådeoperatören).

A2. Driftstart

Vid driftstart ansvarar anbudsgivaren för verifiering av tekniska kopplingar i produktionsmiljön i samarbete mellan förmedlaren och brevlådeoperatören.

B. Teknisk drift och underhåll

Anbudsgivaren ska vidta åtgärder för uppdatering och uppgradering i kanalväxel och förmedlingstjänst utifrån förändringar som görs av brevlådeoperatören i tekniska specifikationer för upprätthållande av full funktionalitet i tjänsten under kontraktstiden.

C. Mottagning av försändelser

Anbudsgivaren ska tillhandahålla funktion för att ta emot försändelser i fil från UM för vidare bearbetning.

D. Upphämtning av information om mottagare

Anbudsgivaren ska förmedla faktura inklusive nödvändig metadata för att fakturan ska göras betalningsbar hos den digitala brevlådeoperatören. Förmedling ska ske genom upphämtning av information från register som tillhandahålls av brevlådeoperatören över mottagare som innehar digital brevlåda hos aktuell brevlådeoperatör och som accepterar digital betalningsbar faktura från UM.

E. Kvittens

Anbudsgivaren ska redogöra för kvittensen genom hela processen för ett enskilt meddelande.

F. Rutin vid avvisning av meddelande, nekat mottagande eller fel i leverans

Om leverans till digital brevlåda inte kan ske ska UM och anbudsgivaren komma överens om en rutin för hanteringen därefter.

G. Rutin vid avsaknad av digital brevlåda hos mottagaren

Om mottagaren saknar en digital brevlåda ska meddelandet hanteras enligt UMs önskemål utan extra kostnad. Det kan antingen skrivas ut hos anbudsgivaren via utskriftstjänst i pappersform eller återsändas till UM för vidare hantering. Om UM väljer utskriftstjänst, enligt avsnitt "Utskriftstjänster", får pris för utskriftstjänsten tas ut. Under dessa förhållanden utgår ingen ersättning för tjänsten Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda

H. Allmänna villkor för digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda

För användning av tjänsten Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda behöver den upphandlande myndigheten acceptera den digitala brevlådeoperatörens vid var tid gällande allmänna villkor för avsändare i den utsträckning de allmänna villkoren inte strider mot kontraktsvillkoren eller ramavtalet. Se avsnittet "Allmänna villkor för digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda" i *Allmänna kontraktsvillkor* samt avsnitt "De tjänster som ramavtalet omfattar" i *Ramavtalsutkast*.

Takpris för Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande inklusive anpassning till UMs rutiner och specifikationer enligt detta avsnitt.

4.2.6 E-faktura till internetbank (privatpersoner och företag)

Anbudsgivaren ska kunna hantera uppsättning och implementering enligt UMs behov av förmedling av e-faktura till internetbank i enlighet med krav i avsnitt "Uppsättning av flöde och rutin" omfattande rutin enligt UMs specifikation för nedan punkter 1-5.

Anbudsgivaren ska kunna:

1. Konvertera UMs indataformat till format för e-faktura
2. Distribuera E-fakturan till fakturamottagarens Internetbank (ofta kallat trafik- eller CTD-kostnad)
3. Återrapportera (levererade/avvisade)
4. Lagra e-fakturan på fakturahotell i enlighet med gällande regelverks krav (minst 18 månader i dagsläget)
5. Leverera inkomna anmälningar och avanmälningar i filformat till kund EFA respektive EFBR i enlighet med regelverket för e-faktura

Kraven gäller oavsett vilken fakturautställarbank UM har avtal med avseende betalning av betalradsinformationen.

Takpris för E-faktura till internetbank lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande inklusive anpassning till UMs rutiner och specifikationer enligt detta avsnitt.

4.2.7 EDI-faktura genom befintliga standardformat och lagstandard så som PEPPOL

Anbudsgivaren ska kunna hantera uppsättning och implementering enligt UMs behov av förmedling av EDI-faktura genom befintliga standardformat i enlighet med krav i avsnitt "Uppsättning av flöde och rutin" omfattande rutin enligt UMs specifikation för nedan punkter 1-5.

Anbudsgivaren ska kunna:

1. Tillse att tjänsten är kopplad till PEPPOL accesspunkt
2. Tillhandahålla ett register för UMs fakturamottagare. Ägare av innehållet i registret är UM
3. Konvertera UMs indataformat till format för EDI-faktura (standardformat så som PEPPOL) beroende på fakturamottagarens val
4. Distribuera EDI-fakturan till fakturamottagarens mottagningspunkt (i eller utanför PEPPOLs nätverk)
5. Återrapportera (levererade/avvisade)

Anbudsgivarens support ska kunna hantera uppsättning/anslutning av ny EDI-fakturamottagare i registret.

Takpris för EDI-faktura samt Hantering av uppsättning/anslutning av ny EDI-fakturamottagare lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande inklusive anpassning till UMs rutiner och specifikationer enligt detta avsnitt.

4.2.8 Utskriftstjänster

4.2.8.1 Standardförsändelse

Anbudsgivaren ska ombesörja utskrift, kuvertering, sortering samt överlämning för distribution enligt avsnitt "Överlämning av fil (order) och distributionstider" inklusive tillhandahålla material i form av:

- Ett pappersark A4, 80-90 g/m², med ensidigt fyrfärgstryck eller ensidigt svartvitt tryck (med en täckningsgrad på maximalt 10 procent) inklusive materialval så som perforerat/operforerat, hålåt/ohålåt beroende på UMs önskemål vid avrop. Vikt för försändelsen motsvarar ca 6 g exklusive kuvert.

I *bilaga 06 - Pris* ska anbudsgivaren lämna takpris för kuvertering i kuvert tillhandahållande av UM

respektive i eget kuvert.

4.2.8.2 Kuvert

Anbudsgivaren ska lämna separat pris för tillhandahållande av kuvert som används vid kuvertering enligt nedan:

- a. Kuvert C5, med 1- eller 2-fönster (vikt ca 8 g)
- b. Kuvert C4, med 1- eller 2-fönster (vikt ca 15 g). C4-kuvert ska som standard användas vid försändelser innehållande över 6 pappersark om inte UM vid avrop efterfrågar annat.

Takpriser för Kuvert a och b ovan lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande och tillhandahållande av material.

4.2.8.3 Efterföljande sida/extra ark

Anbudsgivaren ska lämna separat pris för utskrift och samkuvertering av efterföljande sida till standardförsändelsen:

- Efterföljande sida/extra ark, pappersark A4, 80-90 g/m², avser fyrfärgstryck eller ensidigt svartvitt tryck (med en täckningsgrad på maximalt 10 procent) inklusive materialval så som perforerat/operforerat, hålåt/ohålåt beroende på UMs önskemål vid avrop. Vikt för efterföljande sida/extra ark motsvarar ca 6 g exklusive kuvert.

Takpris för Efterföljande sida/extra ark lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande och tillhandahållande av material.

4.2.8.4 Baksideutskrift

Anbudsgivaren ska lämna separat pris för baksideutskrift om dubbelsidig utskrift önskas till standardförsändelsen:

- Baksideutskrift. Om dubbelsidig utskrift önskas, fyrfärgstryck eller svartvit tryck (med en täckningsgrad på maximalt 10 procent) oavsett materialval.

Takpris för Baksideutskrift lämnas i *bilaga 06 - Pris*. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande och tillhandahållande av material.

4.2.8.5 Porto

Anbudsgivaren ska, om UM preciserar det vid avrop, ansvara för postdistribution avseende de fysiska försändelserna som ska skickas som resultat av utskriftstjänsten.

Anbudsgivaren ansvarar för portooptimering, frankering och överlämning till av anbudsgivaren utsedd postdistributör som levererar försändelsen på ett prisvärt och leveranssäkert sätt.

Villkor för priser för Porto anges i avsnittet "Priser för porto" i *Ramavtalsutkast*.

I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med tjänstens utförande.

UM kan vid den förnyade konkurrensutsättningen vid behov specificera och efterfråga pris för olika portotyper.

4.3 Tilläggstjänster

Nedan följer krav på Tilläggstjänster som kan efterfrågas, kravställas och prissättas vid den förnyade konkurrensutsättningen.

4.3.1 Övriga utskickstjänster

Utöver de format av försändelser och utskickstjänster som har efterfrågats och takprissatts i upphandlingen av ramavtalet, enligt avsnittet "Format av försändelser till mottagare" ovan, kan UM vid avrop efterfråga andra format och utskickstjänster i enlighet med kravkatalogen.

Övriga utskickstjänster efterfrågas, kravställs och prissätts vid den förnyade konkurrensutsättningen.

4.3.2 Utökade moment för Bearbetning av mottagen fil (order)

Utöver de moment som har efterfrågats och takprissatts i upphandlingen av ramavtalet för tjänsten Bearbetning och hantering av mottagen fil (order) kan UM vid avrop efterfråga andra moment för bearbetning och hantering av mottagen fil (order) för viss system/flöde i enlighet med kravkatalogen. Sådana moment ska kunna omfatta minst nedan:

- Indatakontroll/validering av fil
- Hantering av inlagor/bilagor inkl. ev. krav på selektering
- Samkuvertering baserat på sökning av kund eller fakturanummer, adressat eller kombinationer av dessa
- Särbehandling genom signalering och/eller informationsbaserad regelsättning
- Urplock

Utökade moment för bearbetning och hantering av mottagen fil (order) efterfrågas, kravställs och prissätts vid den förnyade konkurrensutsättningen.

4.3.3 Andra tillval och tjänster kopplat till fysiska utskick

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda och tillhandahålla andra tillval och tjänster kopplat till sådan utskriftstjänst som anges i avsnittet "Utskriftstjänster", exempelvis:

- Andra krav på materialval och kuvert
- Förtryck på kuvert så som UMs logotyp och/eller adressinformationssymbol
- Andra krav på efterbehandling
- Hantering av förtryckta utskick/medskick
- Ansvar för vidarefakturerings av UMs avtalade postdistributörs faktura för fysiska utskick genom tjänsten (dvs. endast om tjänsten Porto enligt avsnitt "Porto" ej nyttjas)

Tillval och tjänster kopplat till utskriftstjänsten efterfrågas, kravställs och prissätts vid den förnyade konkurrensutsättningen i enlighet med kravkatalogen.

4.3.4 Register e-fakturakunder

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla ett register över UMs e-fakturakunder till internetbank. UM ska genom webbaserad applikation kunna se och hantera anmälningar/avanmälningar av e-fakturor. Ägare av innehållet i registret är UM.

Registret ska kunna extraheras i ett elektroniskt läsbart format och överlämnas till UM på begäran utan kostnad. Vid avslut av tjänsten ska anbudsgivaren kunna ombesörja att innehållet i registret i elektroniskt läsbart och strukturerat format (data och tillhörande meta-data) överförs till UM på ett säkert sätt, alternativt sparas på t.ex. hårddisk/USB och överlämnas på ett säkert sätt till UM. Därefter ska radering av UMs data och meta-data ske på ett irreversibelt sätt enligt UMs instruktion.

All kommunikation med registret inklusive webbaserad applikation ska ske på ett säkert sätt genom användande av exempelvis kryptering och erforderlig autentisering.

UM ska vid den förnyade konkurrensutsättningen kunna ställa specificerade krav på registrets funktionalitet, användbarhet och säkerhet samt vid behov krav på utbildning för UMs användare/administratörer i enlighet med kravkatalogen.

Tjänsten Register e-fakturakunder efterfrågas, kravställs och prissätts i den förnyade konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion.

4.3.5 Elektronisk lagringstjänst

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla tjänsten Elektronisk lagringstjänst.

Tjänsten ska kunna omfatta följande funktioner för hantering av kundens elektroniska information och elektroniska dokument, härnäst benämnt "data":

- Dataformatkonvertering
- Indexering som möjliggör sökbarhet via meta-information
- Inmatning av data i arkivbeständigt format t.ex. PDF/A enligt Riksarkivets föreskrifter
- Webbaserad applikation för UMs användare (funktion för hämtning, sökning, nedladdning och utskrift)
- Dokumentlagring

Ägare av innehållet i den elektroniska lagringstjänsten är UM. Data ska vara konverterade till arkivbeständigt format och ska ha samma innehåll och layout som originaldokumentet inklusive eventuell bilaga/inlaga. I de fall lagrad data finns tillgängligt i flera format bör det gå att välja format vid hämtning, exempelvis PDF/A och html. Anbudsgivaren ska vid lagring av UMs information, och då särskilt UMs räkenskapsinformation, säkerställa att kraven på bevarande och gallring av allmänna handlingar enligt arkivlagen (1990:782) samt kraven på åtkomst och läsbarhet i lagen om kommunal bokföring och redovisning (2018:597) är uppfyllda samt i övrigt möjliggöra följsamhet mot Riksarkivets föreskrifter.

Vid avslut av tjänsten ska anbudsgivaren kunna ombesörja att innehållet i den elektroniska lagringstjänsten i elektroniskt läsbart och strukturerat format (data och tillhörande meta-data) överförs till UM på ett säkert sätt, alternativt sparas på t.ex. hårddisk/USB och överlämnas på ett säkert sätt till UM. Därefter ska radering av UMs data och meta-data ske på ett irreversibelt sätt enligt UMs instruktion.

All kommunikation med den elektroniska lagringstjänsten inklusive webbaserad applikation ska ske på ett säkert sätt genom användande av exempelvis kryptering och erforderlig autentisering.

UM ska vid den förnyade konkurrensutsättningen kunna ställa specificerade krav på den elektroniska lagringstjänstens funktionalitet, användbarhet och säkerhet samt vid behov krav på utbildning för UMs användare/administratörer i enlighet med kravkatalogen.

Tjänsten Elektronisk lagringstjänst efterfrågas, kravställs och prissätts i den förnyade konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion.

4.3.6 Självadministration, uppföljning och kontroll

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla funktioner i webbaserade applikationer för UMs möjlighet till självadministration, uppföljning och kontroll av utskickstjänster. Funktioner i webbaserade applikationer som minst ska kunna erbjudas avser:

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

All kommunikation med webbaserad applikation för självadministration, uppföljning och kontroll ska ske på ett säkert sätt och med erforderlig autentisering.

UM ska vid den förnyade konkurrensutsättningen kunna ställa specificerade krav på webbaserade applikationers funktionalitet, användbarhet och säkerhet samt vid behov krav på utbildning för UMs användare/administratörer i enlighet med kravkatalogen.

Tilläggstjänster omfattande funktioner i webbaserade applikationer för självadministration, uppföljning och kontroll efterfrågas, kravställs och prissätts i den förnyade konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion.

4.3.7 Utbildning

Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla utbildning avseende användandet av ingående delar i Tjänsterna.

Tjänsten avseende utbildning som inte i övrigt ingår i Tjänsterna efterfrågas, kravställs och prissätts i den förnyade konkurrensutsättningen enligt UMs önskemål och instruktion i enlighet med kravkatalogen.