

## 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 upphandlingsunderlaget. 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 för utbildare, tekniska specifikationer för produkter och certifieringsintyg.

Kravställning ska ske i enlighet med LOU och de unionsrättsliga principerna och baseras på den upphandlande myndighetens behov.

Inköpscentralen kommer inför ramavtalets tecknande att ta fram en avropsvägledning, som de upphandlande myndigheterna kommer kunna använda inför avrop. Avropsvägledningen syftar till att beskriva kraven i kravkatalogen i ytterligare detalj och ge konkreta exempel på krav/utvärderingskriterier som kan ställas i avropen.

## 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.

### Arbetsmiljö

Vid avrop kan krav på produkter komma att ställas som är relaterade till användarens arbetsmiljö, exempelvis ljudnivå, ljusstyrka och ergonomi.

### AV som tjänst

Vid avrop kan krav komma ställas på:

- vilka produkter, eventuella tillbehör, och tjänster som ska ingå,
- servicetider och åtgärdstider,
- säkerhetslösningar,
- kontraktstid (avtalstiden regleras enligt kontrakt och är i normalfallet 24 eller 36 månader),
- eventuella förutsättningar för upp-/nedskalning av tjänsten under kontraktstiden inkl. maxgränser för upp-/nedskalning,
- eventuella förutsättningar för uppdateringar eller byten under kontraktstiden, och
- radering av information på lagringsmedia vid återtagande.

### **Avtalsvillkor**

Vid avrop kan preciseringar eller anpassningar av allmänna kontraktsvillkor göras.

### **Certifiering**

Vid avrop kan krav komma att ställas på certifiering av exempelvis produkter, tjänster eller utförare av tjänst.

### **Datasäkert och cirkulärt återtag av hårdvara**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur de uttjänta produkterna ska samlas in för rekonditionering/avyttring eller återvinning. Vidare kan krav komma att ställas kring radering/destruktion av minnesmedia inkl. raderingscertifikat.

### **Dokumentation och hjälpfunktioner**

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

### **Faktureringsvillkor och rutiner**

Vid avrop kan krav komma att ställas på leverantörens fakturor gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod och standard för e-faktura.

### **Funktionalitet för tjänster**

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

### **Hållbarhet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter, exempelvis begränsat innehåll av specifika material eller ämnen, innehåll av återvunnet och förnybart material, beräkning av livscykelkostnader, miljömärkning, eller krav på hållbara transporter (både lokala och långväga transporter).

Vid avrop kan krav komma att ställas på hållbarhet rörande produktens livslängd, energieffektivitet, inbyggda ljus- och rörelsesensorer, att den upphandlande myndigheten själv ska kunna utföra enklare reparationer på produkten, att reservdelar ska finnas tillgängliga under en längre tid, att produkten köps som rekonditionerad. Krav kan även ställas på hur många laddningscykler ett batteri ska klara med viss bibehållen kapacitet.

### **Informationssäkerhet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet, exempelvis behörighet, loggning, identifiering, möjlighet att sätta rättigheter 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.

### **Inspelning och streaming**

Vid avrop kan krav komma att ställas på att leverantören ska tillhandahålla lokal och utrustning vid inspelning av exempelvis utbildning, informationsfilm, podd eller annan typ av ljud-/filminspelning.

## Kompetensnivåer

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

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

### **Kundtjänst**

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

### **Kundunik webbutik**

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

- utförlig produktinformation (miljömärkning, produktbild, tekniska specifikationer, bruksanvisningar, m.m.),
- beställningsinformation (lagersaldo, leveranstid, m.m.),
- beställningshistorik (information om avropade produkter, fakturor, m.m), och
- affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationsätt.

### **Leasing**

Vid avrop kan krav komma att ställas kring kontraktperiod, betalningsintervall och självriskbelopp.

### **Leverans, montage och installation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på leverans av produkt, exempelvis var, hur och när den ska levereras, emballering/avemballering och omhändertag av överblivet emballage, leveranssätt, märkning, leveranstid, extra snabb leverans och genomförandetid.

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur montering och installation ska gå till.

Krav kan även komma att ställas på konfiguration, programmering och anpassning på plats, tilläggsinstallationer och uppdateringar av komponenter samt flytt av data från befintlig till ny produkt.

Vidare kan krav komma att ställas på lagerhållning exempelvis mellanlagring och leveransbevakning, att ett visst antal produkter alltid hålls i lager för snabb leverans eller tillhandahållande av utbyteslager för kortare ledtider vid felhantering.

### **Personuppgiftsbehandling och personuppgiftsbiträdesavtal**

Vid avrop kan krav komma att ställas på att leverantören och underleverantör ingår personuppgiftsbiträdesavtal med den upphandlande myndigheten.

### **Preparation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis konfiguration och anpassning av produkter/programvara, säkerhetsnivåer, språkanpassning, stöldskyddsmärkning, brandväggsregler, protokoll och energisparande inställningar.

### **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-/kvartalsavgift/periodiserad kostnad (vid leasing eller AV som tjänst), takpris, påslag på inköspriser, rabattsats mot prislista eller fast pris.

Den upphandlande myndigheten har också möjlighet att komplettera prismodeller med ett bonussystem för bra kvalitet under avtalstiden, dvs. ge leverantören en fastställd bonusutbetalning

om tjänsten utförts särskilt väl, t.ex. snabba leveranstider, hög kundnöjdhet eller annat där kvalitetsnivån på tjänsten kan mätas i efterhand.

### **Produkter och tekniska produktkrav**

Vid avrop kan fysiska krav komma att ställas på produkten, exempelvis storlek, bestyckning och komponenter. Vid avrop kan krav komma att ställas på tekniska specifikationer, såsom kompatibilitet, produkttyp, funktioner, kapacitet, prestanda, användbarhet, säkerhet och kryptering, energianvändning, skalbarhet, integrationsmöjlighet och krav utifrån befintlig teknisk plattform. Krav kan ställas på att produkt ska levereras utan pålagt operativsystem och andra programvaror.

Vidare kan den upphandlande myndigheten ställa krav på att produkter ska klara tuffare användningsmiljöer genom att ställa krav på utökad hållbarhetsprovning, exempelvis genom tester som falltest, stöttålighet, vibrationstålighet, smuts- och vattenskydd, bildskärmens tålighet och temperaturtålighet.

### **Rekonditionerade produkter**

Vid avrop kan krav komma ställas på produktens skick, renhet, estetisk kvalitet, batteri, tillbehör och garanti. Vidare kan krav komma att ställas på redovisning av genererad koldioxidbesparing vid köp av rekonditionerade produkter.

### **Service och support**

Vid avrop kan krav komma att ställas på utökad support exempelvis servicetider och åtgärdstider, proaktiv övervakning, extra garantier, felsökning och reparation på distans samt på plats hos den upphandlande myndigheten. Vidare kan krav komma att ställas på underhåll, rekonditionering, olika typer av säkerhetslösningar, livscykelhantering samt asset management.

### **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.

### **Tillgänglighet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens användbarhet utifrån funktionalitet och prestanda med utgångspunkt i verksamheten, användningssituationen och slutanvändares egenskaper och förmågor samt operativsystemets användargränssnitt, exempelvis hur väl användargränssnittet uppfyller standarden WCAG 2.1 eller motsvarande eller hur tillgänglig operativsystemet eller produkten är för olika typer av användare. Krav kan exempelvis ställas på produkter anpassade för personer med nedsatt syn eller hörsel.

### **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.

### **Utbildning och rådgivning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på utbildningens genomförande och innehåll samt utbildarens erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå.