

## 1 Inledning

I kravkatalogen anges de 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. Om det är nödvändigt för att uppfylla den upphandlande myndighetens behov får en specifik produkt eller operativsystem namnges vid avrop, under förutsättning att kravet står i proportion till behovet och att avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Den upphandlande myndighetens behov kan vara kopplat till:

- **Kompatibilitet med befintlig IT-miljö och infrastruktur**  
Exempelvis behov av ett visst operativsystem eller typ av port på den digitala enheten för att säkerställa kompatibilitet med befintlig infrastruktur.
- **Systemkrav utifrån användningsområdet**  
Exempelvis behov av bättre processorprestanda eller ett större internminne för att den digitala enheten ska fungera tillfredställande utifrån verksamhetens/användarens programvara och behov.
- **Miljömärkta produkter**  
Exempelvis behov av att den digitala enheten är miljömärkt för att följa den upphandlande myndighetens miljömål.

Den upphandlande myndigheten ska kunna motivera sitt behov på begäran.

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 enligt bilaga 04 – Allmänna kontraktsvillkor.

### **Arbetsmiljö**

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

### **Avtalsvillkor**

Vid avrop kan preciseringar eller anpassningar av bilaga 04 - Allmänna kontraktsvillkor göras.

### **Dokumentation och hjälpfunktioner**

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

### **Faktureringsvillkor och rutiner**

Vid avrop kan krav komma att ställas på leverantörens fakturor gällande detaljeringsgrad.

### **Funktionalitet för tjänster**

Vid avrop kan funktionella krav komma att ställas och tjänster utvärderas utifrån om och hur väl vissa funktionella krav uppfylls, exempelvis för produktnära tjänster såsom enhetshantering.

### **Hållbarhet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter, exempelvis att distansöverbyggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, begränsat innehåll av specifika material eller ämnen, innehåll av återvunnet och förnybart material, beräkning av livscykelkostnader, miljömärkning, hållbarhetsintyg från varumärkesägare eller krav på hållbara transporter (både lokala och långväga transporter).

Vid avrop kan krav komma att ställas på hållbarhet rörande produktens livslängd, 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, certifiering, 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.

### **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 den kundspecifika webbutikens 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 kontraktstid, betalningsintervall och självriskbelopp.

### **Personuppgiftsbehandling och personuppgiftsbiträdesavtal**

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

### **Pris och prismodell**

Vid avrop kan den upphandlande myndigheten välja att priset för hela eller delar av kontraktet exempelvis ska anges som pris per styck, pris per timme, månads-/kvartalsavgift/periodiserad kostnad (vid leasing eller digital enhet som tjänst), takpris, påslag på inköpspriser, 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, 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 temperaturlåglighet.

### **Produktnära tjänster - Datasäkert och cirkulärt återtag av digitala enheter**

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

### **Produktnära tjänster - Digital enhet som tjänst**

Vid avrop kan krav komma ställas på:

- vilka digitala enheter, eventuella tillbehör, operativsystem och produktnära tjänster som ska ingå,
- servicetider och åtgärdstider,
- säkerhetslösningar såsom antivirus, kryptering, säkerhetskopiering,
- 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.

### **Produktnära tjänster – Leverans 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 installation ska gå till.

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

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.

### **Produktnära tjänster – Preparation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis imagehantering, konfiguration och anpassning av produkter/programvara, säkerhetsnivåer, laddade batterier, språkanpassning, applicering av skyddsfilm och stöldskyddsmärkning, brandväggsregler, protokoll och energisparande inställningar samt enrollmenttjänster.

### **Produktnära tjänster - Service och support**

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika typer av säkerhetslösningar, exempelvis distansradering och krypteringslösningar, EMM, MDM, etc. Vid avrop kan krav komma att ställas på utökad support exempelvis servicetider och åtgärdstider, på plats-service, 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, exempelvis spårning, distansradering och krypteringslösningar, livscykelhantering samt asset management (enhetshantering i form av MDM, EMM och UEM etc.). Krav kan även komma att ställas på erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå för de personer som utför service och support på plats hos den upphandlande myndigheten.

### **Produktnära tjänster - Utbildning och rådgivning**

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

### **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.

### **Språk**

Vid avrop kan språkkrav, exempelvis svenska eller engelska, komma att ställas på kundtjänst, kontaktpersoner hos leverantören samt utförare av produktnära 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



**Inköpscentral**

Ett företag inom SKR

Bilaga 09 – Kravkatalog  
Digitala enheter för arbetsplats och skola 2019  
Projektnummer 10426

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.