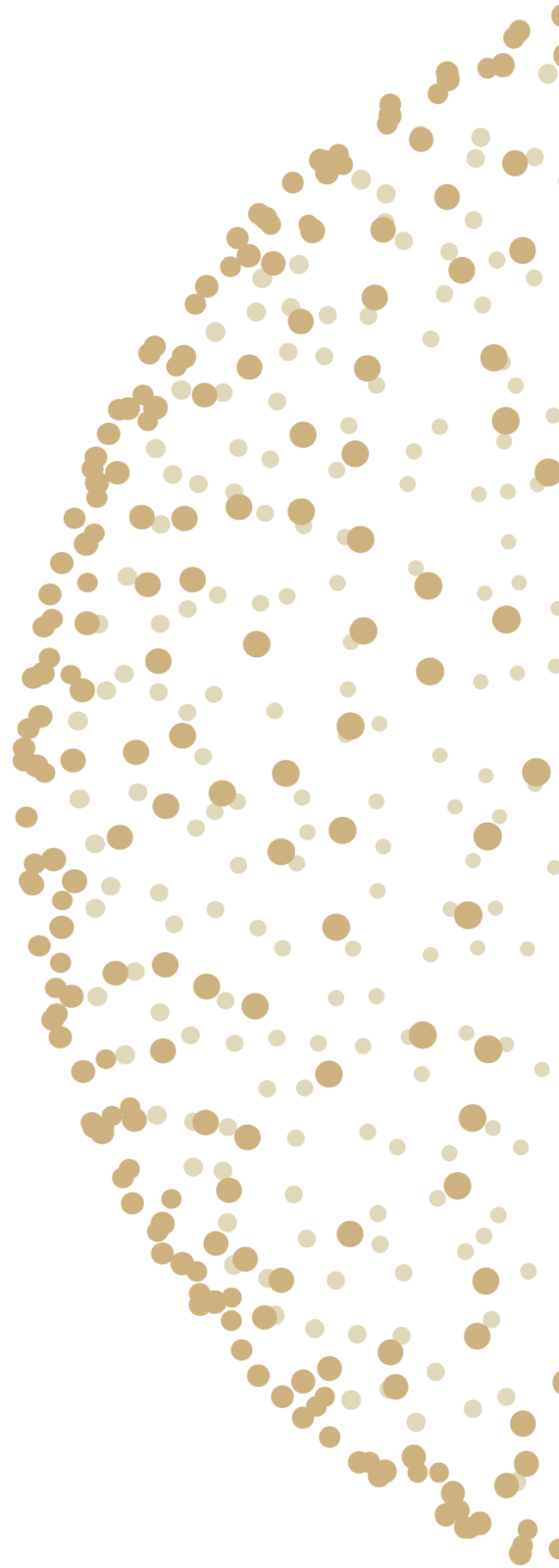


visolit

Every challenge **needs a partner.**

Upphandling av
IT-drift
Xxxxxxx Xxxxx AB



Detta dokument är tänkt att användas som en bas för att göra en outsourcing av IT stödet för en organisation.

Använd gärna detta dokument som en utgångspunkt och gå igenom de krav och behov som finns beskrivna för att se om dessa krav och behov även stämmer för er organisation.

Bra att tänka på är att desto fler krav som ställs, ju mer riskerar kostnaderna att öka. Tänk också på att beskriva vad ni som organisation vill uppnå med de olika tjänsterna, inte beskriva hur leverantören ska producera tjänsterna, annars kan det göra det svårt för leverantören att använda sina standardtjänster. Vilket driver kostnader för alla parter.

Samtidigt ska betonas att ju mer mogen och modern en leverantör är, desto större tjänsteportfölj och möjlighet för flexibilitet i tjänsterna finns.

Innehållsförteckning

1.	Allmän information	5
1.1	Beställare – upphandlande enhet.....	5
1.2	Om Företaget	5
1.3	Om IT-organisationen.....	5
1.4	Målbild inom IT	5
2.	Förteckning bilagor	7
3.	Upphandlingsinformation och generella krav på leverantören.....	8
3.1	Omfattning	8
3.2	Tidplan för upphandling och övertagande	8
3.3	Tidplan.....	8
3.4	Krav på anbudets form och innehåll.....	8
3.5	Frågor och svar på förfrågningsunderlaget	9
3.6	Kostnader	9
3.7	Avlämnande av anbud	9
3.8	Referenser	10
3.9	Leverantörens organisation, processer och rutiner	10
3.10	Samverkan	10
3.11	Övertagande	10
3.12	Avveckling av samarbete.....	11
3.13	Kvalitet, Miljö och Informationssäkerhet.....	11
3.14	Pris, prismodell och kommersiella villkor	12
3.15	Sista dag för lämnande av anbud	12
3.16	Anbuds giltighetstid	12
3.17	Anbudsgenomgång.....	12
3.18	Utvärdering av anbud	13
3.19	Antagande av anbud	13
3.20	Avtalstid	13
3.21	Sekretess.....	13
3.22	Avbrytande av upphandling	14
3.23	Förändring av tidplan eller innehåll i förfrågningsunderlaget	14
4.	Kravspecifikation tjänster.....	15
4.1	Generella krav.....	15

4.2	Serverdrift.....	16
4.3	Microsoft 365, Microsoft Azure	18
4.4	Kommunikation	19
4.5	Serviceesk.....	20
4.6	Proaktivitet	21
4.7	Dokumentation.....	21
5.	Säkerhet, SLA nivåer och övriga krav	22
5.1	Säkerhet	22
5.2	Serviceivåer, SLA och kompensationsmodell	22
	Generella krav:	23
	Servicefönster:	23
	Serviceesk:	23
6.	Optioner.....	25
6.1	Arbetsplats	25
6.2	Datakommunikation.....	25

1. Allmän information

1.1 Beställare – upphandlande enhet

Xxxxxx Xxxxx AB med organisationsnumret XXXXXX-XXXX, nedan kallad Beställaren.

Postadress:	Besöksadress:
Xxxxxx Xxxxx AB	Xxxxxx Xxxxx AB
Adressgatan 1	Adressgatan 1
123 45 Mellanstad	123 45 Mellanstad

Beställarens ombud och kontaktperson under anbudstiden Upphandlingsansvarig:

- Anders Andersson, AA AnbudService AB E-post: anbud@xxxxxxxx.se

1.2 Om Företaget

Xxxxx Xxxxx AB är ett fristående, holdingbolag som grundades 1985. Idag – tre decennier senare – är Xxxxx Xxxxx aktiv ägare till utvalda företag, som verkar inom olika branscher i Norden. Expansionen har skett såväl organiskt som genom förvärv. Koncernen hade under 2019 en nettoomsättning på XXX Mkr och sysselsatte XXX medarbetare.

Xxxxx Xxxxx AB arbetar idag inom följande branscher:

- Bransch 1
- Bransch 2
- Bransch 3

Kontoren/bolagen inom Xxxxx Xxxxx AB finns idag i Stockholm, Köpenhamn, Malmö och Umeå

1.3 Om IT-organisationen

Xxxxx Xxxxx AB har en samordnande roll för koncernen gällande IT.

Varje bolag har en lokal kontaktperson för IT-relaterade frågor.

1.4 Målbild inom IT

Exempel:

Beställarens ambition är att ha ett centralt IT-stöd för de funktioner som behövs för att ta

hand om koncernens verksamhetsbehov. Ha ett gemensamt sätt att tillgodose dotterbolagens grundläggande IT behov.

Som användare ska man uppleva IT som en stödfunktion och att IT gör arbetet lättare och säkrare. IT ska hjälpa användarna att bli mer produktiva och snabbare kunna ta till sig ny teknik, både i den personliga arbetsmiljön (ex; dator, mobil, appar och så vidare) och i den delade arbetsmiljön (ex; kontor, samarbetsytor, mötesytor, gemensamhetsbyggande system och så vidare).

IT ska kunna levereras som ett funktionellt och verksamhetsorienterat helhetsåtagande, inklusive support och stöd för verksamheten vid utvecklande och förvaltning av befintliga och nya system. IT ska stödja verksamheten i digitaliseringen med hjälp av molnet och proaktivt komma med förslag på lösningar som är hållbara, kostnadseffektiva och flexibla. Detta gällande både nuvarande och framtida IT-system där IT även kontinuerligt ska jobba för att utveckla de olika relationerna mellan pris/prestanda och kostnad/kvalitet.

Arbetsplatsen ska vara mobil i sitt tänk och kommer att bli allt mer mobil. Videomöten är en naturlig del av vardagen och detta kommer att fortsätta vara en viktig del.

Service desk ska ha en god förståelse för verksamheten och kunna hjälpa till direkt vid problem eller frågor, och inte arbeta med en catch-and-dispatch. Syftet med Service desk ska vara att ha en plats för användarna att vända sig till och som ger en god serviceupplevelse.

Leverantören ska här ge stöd både till IT och till verksamheten för att ge dem möjligheten att både bli bättre beställare och få optimalt nyttjande av IT-investeringarna. Detta innefattar förutom förslag på förändringar även att exempelvis utmana med helt nya synsätt, tjänster och affärsmodeller.

2. Förteckning bilagor

Bilaga 1 - Nulägesbeskrivning

Förslag på ingående rubriker kan bland annat vara: IT organisationens uppdrag, Nuvarande leverantörer, IT-system och serverpark, Arbetsplats och användare, Servicedeskären (typ och volymer), Lagring, backup och arkivering, Nätverk, Säkerhet och extern access, Antivirus, På platsen support, Telefoni)

(ej bifogad i denna mall)

Bilaga 2 - Inventering av kommunikation (WAN, LAN, Wifi, Brandväggar), backup (ex: mängd och behov kring retention tider och återläsningstider (RPO/RTO)), lagring (ex: Mängd och prestanda. Gärna per server eller system), hårdvara (ex: klienter och servrar inklusive prestanda), antal kontor och användare per kontor, licenser (ex: Vilka licenser finns idag, vilken typ av avtal är det, vilken avtalstid är det), och mjukvara (ex: Applikationer, system, integrationsplattformar)

(ej bifogad i denna mall)

Bilaga 3 - Översikt Xxxxxx Xxxxx AB

(Brukar utgöras av en grafisk illustration över IT-miljön.)

(ej bifogad i denna mall)

Bilaga 4 - Svarsmall

(ej bifogad i denna mall)

3. Upphandlingsinformation och generella krav på leverantören

3.1 Omfattning

Upphandlingen omfattar koncernen Xxxxxx Xxxxx AB. Leverantören ska tillhandahålla tjänster enligt detta dokument samt bilagor. Tillägg och ändringar under avtalstiden ska vara möjligt och hanteras separat.

Alla aktiviteter för övertagande ska ingå i upphandlingen.

3.2 Tidplan för upphandling och övertagande

Tänkt tidplan:

Aktivitet	Datum
Utskick av förfrågningsunderlag	202X-01-05
Sista dag för frågor	202X-02-09
Sista dag för lämnande av anbud	202X-02-13
Fortsatt utvärdering av anbud samt anbudsgenomgång med utvalda leverantörer	202X-02-15 till 202X-02-16
Fortsatt utvärdering av anbud	202X-02-17 till 202X-02-21
Slutförhandling och avtalsskrivning	202X-02-22 till 202X-02-29
Avtalad startdag för tjänster senast, då nuvarande avtal med befintlig driftleverantör går ut. Samtliga tjänster ska vara överflyttade och testade	202X-05-01

3.3 Tidplan

Leverantören ska ange om ovanstående tidplan är realistisk enligt tidigare erfarenheter.

Om nej på ovanstående punkt ska leverantören redovisa en alternativ tidplan.

3.4 Krav på anbudets form och innehåll

Svenska språket ska tillämpas i tal och skrift i all dokumentation och frågor som rör detta anbud

Anbud ska lämnas på hela förfrågningsunderlaget och leverantören ska lämna förslag enligt denna förfrågan som grund.

Leverantören ska ange om de avser att använda sig av underleverantörer för hela eller delar av anbudet.

Leverantören ska redovisa inom vilka delar leverantören avser att använda underleverantörer och namnge dessa underleverantörer.

Anbudsgivaren svarar för underleverantörens arbete såsom för eget arbete

I anbudet ska till förfrågningsunderlaget bifogad svarsmall vara fullständigt och korrekt ifyllt.

Svarsmallen ska behålla det format som den har i förfrågningsunderlaget.

Om leverantörens svar inte får plats i svarsmallen ska en tydlig hänvisning (Ex. Bilaga x, kapitel 2.1) göras till leverantörens bifogade bilaga/bilagor.

3.5 Frågor och svar på förfrågningsunderlaget

Leverantören ska i god tid underrätta upphandlingsansvarig om denne upptäcker oklarheter i förfrågningsunderlaget, om uppgifter eller föreskrifter i förfrågningsunderlaget inte överensstämmer med varandra, samt om i förfrågningsunderlaget lämnade uppgifter avviker från verkliga förhållanden.

Frågorna kommer att sammanställas i omgångar och besvaras via epost. Samtliga inkomna frågor och svar kommer att skickas till samtliga leverantörer. Leverantörernas namn kommer inte att framgå i dokumentet frågor och svar. Alla frågor avseende förfrågningsunderlaget ska ske via e-post adresserad till e-postadressen angiven under "Beställarens ombud" i punkt 1.1 ovan.

3.6 Kostnader

Kostnader som kan uppkomma med anledning och i samband med upprättande och inlämnande av anbud och/eller andra aktiviteter i anslutning härtill ska inte ersättas av Beställaren.

3.7 Avlämnande av anbud

Anbud ska lämnas i elektroniskt format via e-post adresserad till e-postadressen angiven under "Beställarens ombud" i punkt 1.1 ovan.

Svarsmall ska bifogas anbudet. Anbudet ska även vara undertecknat av firmatecknare eller annan behörig person.

3.8 Referenser

Leverantören ska lämna kontaktuppgifter till minst två kunder liknande Beställaren med liknande omfattning på leverans avseende storlek, verksamhet och geografisk spridning. Beställaren kan komma att kontakta dessa kunder för att ställa frågor om respektive kunds nöjdhet med övertagande, tjänsternas kvalitet, samarbete etcetera

3.9 Leverantörens organisation, processer och rutiner

Leverantören ska i sitt anbud redovisa finansiell status för de tre senaste årens omsättning och resultat

Leverantören ska i sitt anbud redovisa eventuella pågående tvister.

Leverantören ska ha en väl fungerande organisation för att säkerställa att tjänsternas leverans och kvalitet upprätthålls.

Leverantören ska arbeta efter vedertagna ramverk, processer och rutiner för att säkerställa att tjänsternas leverans och kvalitet upprätthålls

Beskriv leverantörens ramverk för processer och rutiner.

3.10 Samverkan

En samverkansorganisation med tydliga roller och ansvar ska finnas och ansvaret för att upprätta och upprätthålla samverkansorganisationen ska åligga leverantören.

Leverantören bör tillsätta rollen "Delivery manager" som arbetar nära Beställarens verksamhet för att Beställaren ska ha en singlepoint-of-contact i operativa frågor. I denna roll ska ansvaret ligga för att fånga upp krav och behov samt förståelse för Beställarens verksamhet, operativt leda och följa upp leverans enligt avtal, vara första eskaleringsnivå och redovisa SLA-uppfyllnad

Leverantören bör tillsätta rollen "Account Manager" för att Beställaren ska ha en singlepoint-of-contact för taktiska och strategiska frågor. I denna roll ska ansvaret ligga för att samordna och koordinera alla frågor rörande de kommersiella och strategiska aspekterna av tjänster som Beställaren köper av leverantören.

Leverantören ska ansvara för att kontinuerliga samverkansmöten genomförs.

Beskriv hur leverantören kommer att hantera Beställaren som kund gällande samverkan.

3.11 Övertagande

Leverantören ska redovisa en grov tidplan för övertagande.

Leverantören ska ange ett enhetspris för övertagande.

Leverans-start av avtalade tjänster ska föregås av ett övertagandeprojekt (där leverantören är huvudprojektledare). Detta innefattar att tjänster, dokumentation, samverkansorganisation, processer, rutiner etcetera upprättas och kvalitetssäkras.

Innan övertagandet ska leverantören ta fram en detaljerad aktivitets- och tidplan för övertagandet där det framgår hur övertagandet påverkar de olika bolagen.

Innan start av övertagande ska Beställaren godkänna den detaljerade aktivitets- och tidplanen.

Beskriv era ramverk, modeller, processer och rutiner för att säkerställa övertagandet.

3.12 Avveckling av samarbete

Leverantören bör ha en process för avslut av avtal med tydliga rutiner för övergång av tjänster från leverantören till Beställaren eller annan av Beställaren utpekad leverantör.

Om avtalet sägs upp i förtid ska leverantören fortsätta att leverera de tjänster som Beställaren efterfrågar, tills det att Beställaren har flyttat ut alla tjänster.

Beskriv leverantörens process för avslut.

Vid återgång av uppdrag ska leverantören säkerställa att all data och information återlämnats, raderats och/eller förstörts angående uppdraget.

Beskriv vilken data, information och eventuell hårdvara som beställaren får vid avveckling.

Vid uppsägning av avtal ska alla överenskomna tjänstepriser låsas enligt aktuell prislista. Dessa priser ska gälla under en 12 månaders period från uppsägningsdatumet. Beställaren kommer att flytta tjänsterna från leverantören succesivt och leverantören ska minska faktureringen i motsvarande omfattning.

3.13 Kvalitet, Miljö och Informationssäkerhet

Leverantören bör ha implementerat och följa någon form av övergripande och generellt kvalitetsledningssystem för hela organisationen (exempelvis ISO 9001).

Beskriv leverantörens generella kvalitetsledningssystem (alternativt bifoga certifikat).

Leverantören bör ha implementerat och följa någon form av övergripande och generellt miljöledningssystem för hela organisationen (exempelvis ISO 14001).

Beskriv leverantörens generella miljöledningssystem (alternativt bifoga certifikat).

Leverantören bör ha implementerat och följa någon form av övergripande och generellt Informationssäkerhetsledningssystem för hela organisationen (exempelvis ISO 27001).

Beskriv leverantörens generella Informationssäkerhetsledningssystem (alternativt bifoga certifikat).

3.14 Pris, prismodell och kommersiella villkor

Samtliga priser ska anges i SEK.

Samtliga efterfrågade priser i detta förfrågningsunderlag ska anges i bilaga 4.

En prismodell ska finnas som på ett enkelt sätt möjliggör ökning och minskning av volymer per tjänst.

En prismodell ska finnas som medger skalfördelar, d.v.s. att pris per tjänst minskar om förbrukning av volym per tjänst ökar.

Leverantören ska till sitt anbud bifoga sin timprislista för kompetenser som de, utifrån kravspecifikationen, anser vara aktuella att använda under och efter övertagandet.

Leverantören ska till sitt anbud redovisa vilka krav i förfrågningsunderlaget som är speciellt kostnadsdrivande och redogöra för vad Beställaren kan göra för att påverka dessa kostnader.

3.15 Sista dag för lämnande av anbud

Anbudet ska lämnas in senast kl. 12.00 enligt datumet som står vid "Sista dag för lämnande av anbud" i tabellen under punkt 3.2 ovan.

3.16 Anbuds giltighetstid

Leverantören ska vara bunden till sitt anbud minst 6 månader från inlämningsdatumet.

3.17 Anbudsgenomgång

Efter utvärdering av anbud kommer utvalda leverantörer, var för sig, att bli kallade till anbudsgenomgång.

Genom att lämna in ett anbud godkänner Leverantören att anbudspresentation kan genomföras enligt de datum som är angivna i tabellen under punkt 3.2 ovan.

3.18 Utvärdering av anbud

Utvärdering av anbud kommer att ske med ledning av de uppgifter som leverantören lämnat i anbud. All information som tillkommer under utvärderingstiden och alla eventuella handlingar som utväxlats mellan parterna kommer även att bedömas.

De viktigaste utvärderingskriterierna är följande (utan inbördes ordning):

- Tillgänglighet/Stabilitet
- Pris
- Kvalitet och service
- Organisation, rutiner och processer
- Fullständighet i erbjudande och bredd i tjänsteportfölj

Bedömning av pris är en summering av totala kostnader innefattande kostnader för tjänster på en 36-månadersperiod, övertagande samt eventuella övriga kostnader.

3.19 Antagande av anbud

Beställaren kommer att anta det anbud som är mest fördelaktigt med hänsyn till svar på pris, kravspecifikation, utvärderingskriterier och anbudsgenomgång. Varken anbud eller annan tillhörande dokumentation och information är att se som bindande avtal för Beställaren.

Beställaren förbehåller sig rätten att utan vidare motivering tacka nej till samtliga inlämnade anbud, och/eller avbryta upphandlingen.

3.20 Avtalstid

Avtalet ska gälla i 36 månader därefter automatisk löpande förlängning med 12 månader per tillfälle. Uppsägning från leverantören ska ske skriftligt och senast 12 månader innan förlängning träder i kraft.

Uppsägning från Beställaren ska ske skriftligt och senast 6 månader innan förlängning träder i kraft.

3.21 Sekretess

Alla inblandade parter förbinder sig att inte utan andra partens medgivande till tredje man utlämna sådana uppgifter om de andra parternas verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretess-skyldighet.

Sekretess-skyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för part på annat sätt än genom Beställaren eller som är allmänt känd. Sekretess-skyldigheten

gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Är part skyldig att lämna ut uppgifter enligt lag ska, innan sådant utlämnande sker, övriga parter informeras.

3.22 Avbrytande av upphandling

Beställaren förbehåller sig rätten att avbryta upphandlingen utan några som helst förpliktelser mot leverantören.

3.23 Förändring av tidplan eller innehåll i förfrågningsunderlaget

Beställaren förbehåller sig rätten att förändra tidplanen eller innehåll i förfrågningsunderlaget utan några som helst förpliktelser mot leverantören.

4. Kravspecifikation tjänster

I de fall som Leverantören svarar ja på kravet tolkar Beställaren det som att det då ingår i tjänsten och faktureras enligt Leverantörens tjänstepriser. Observera att det är viktigt att vara tydlig om det är något krav som inte ingår i Leverantörens tjänst och kommer att belasta Beställaren med extra kostnader.

4.1 Generella krav

Respektive dotterbolag ska endast komma åt egna resurser (skrivare, datorer, filer mm.).

Möjlighet till en koncerngemensam lagringsyta ska finnas.

Möjlighet ska (i enstaka fall) finnas att kunna komma åt samtliga bolag.

Beställaren har idag en miljö som bygger på Citrix, vilket inte är ett nödvändigt krav fortsättningsvis. Leverantören ska föreslå den mest kostnadseffektiva lösningen.

Leverantören ska erbjuda lokal på platsen service med inställelse närmaste arbetsdag efter beställning. "På platsen" omfattar samtliga av Beställarens aktuella kontor.

Eftersom Beställaren kan komma att avyttra dotterbolag eller anskaffa nya, vill man att det ska finnas en beredskap att enkelt kunna ändra IT-stödet i dessa fall.

Leverantören ska erbjuda beredskap och jour vid behov. Beredskap och jour används exempelvis vid större uppdateringar av centrala system. Med beredskap avses att leverantören har kompetens som står till beställarens förfogande, kompetensen kan vara hemma eller någon annanstans vid beredskap. Med jour avses att leverantören har kompetens som står till beställarens förfogande på arbetsplatsen.

Redovisa leverantörens tjänster för beredskap och jour.

Redovisa leverantörens priser för på platsen support. Tjänsten ska anges i pris per timme.

Leverantören ska hantera och underhålla CMDB.

Beskriv hur leverantören arbetar med CMDB.

Leverantören ska kontinuerligt inventera och månadsvis till Beställaren rapportera infrastrukturens komponenter.

Eftersom Beställaren har ett flertal bolag så ska kostnadsfakturan från leverantören specificeras och därmed kunna fördelas på ett bra sätt.

När Beställaren ska köpa in nya applikationer/hårdvaror ska leverantören vara behjälplig.

Kontinuerliga förvaltningsmöten ska inplaneras där uppföljning av föregående periods protokoll, projekt och ärenden ska gås igenom. Framtida period och projekt ska också behandlas.

4.2 Serverdrift

Tjänsten ska innefatta ett helhetsansvar för området Serverdrift. Serverdrift ska levereras som en skalbar och dynamisk kapacitetstjänst från leverantören där allt sådan som exempelvis övervakning uppdateringar och hantering av serverinfrastrukturen ska ingå. Tjänsten ska omfatta ett helhetsansvar för området serverdrift och innehålla hantering, övervakning och konfigurering av fysisk och virtuell driftmiljö. Beställaren vill inte äga centrala eller lokala servrar, det är upp till leverantören att föreslå den mest kostnadseffektiva lösningen.

Exempel på tjänster som bör ingå är patchhantering, problem- och incidenthantering, utförande av godkända förändringar och uppdatering av dokumentation.

Leverantören bör vid behov kunna vara behjälplig med att sköta underhåll (patchning och uppdatering och felavhjälpning) av kundspecifika applikationer i driftmiljön. Leverantören bör även erbjuda applikationsdrift som tjänst, även möjligheter till kontinuerliga end-to-end mätningar av användarupplevd prestanda är önskvärd som option liksom möjlighet till Applikations förvaltning som option (Leverantören ska i så fall även beskriva vad som ingår i denna förvaltning).

I serverdrifttjänsten ska ett helhetsansvar för AD, ingå. Leverantören ansvarar för hantering och administration samt för policys, inloggningskript, konto- och grupphantering.

Leverantören ska ta ett helhetsansvar för Office 365 / Exchange (eller motsvarande epostsystem) där hantering och administrering av användare, brevlådor, funktionsbrevlådor, resurser och distributionslistor ingår.

Leverantören ska ta ett helhetsansvar för Beställarens Filserverar.

Leverantören ska ta ett helhetsansvar för Beställarens Printservrar.

Leverantören ska ta ett helhetsansvar för Beställarens Databasdrift. Leverantören ansvarar för kapacitet och prestandaoptimering av databas, övervakning av databasresurser, backup och återläsning av databaser.

Leverantören ska ta ett helhetsansvar för drift och underhåll av Citrix / Windows Virtual Desktop (eller motsvarande tjänst). I ansvaret ingår bland annat funktionstester av desktopmiljöerna, applikationspaketering/installation, patchhantering, problem- och incidenthantering, administration samt övervakning av serverlast.

Leverantören ska ansvara för att inventera och upprätthålla dokumentation över installerade programvaror i central miljö där Beställaren äger licensen, och bör ha möjlighet att göra detsamma för lokala klienter och servrar på andra platser/moln.

Vid behov ska leverantören ha kommunikation med beställarens 3:e partsleverantörer.

Beskriv vad som ingår i leverantörens tjänst serverdrift.

Beskriv vilka Microsoft serveroperativversioner som tjänsten stödjer.

Beskriv hur förändringar i miljön hanteras innefattande såväl nyinstallation som förändring i befintlig servermiljö.

Beskriv vilka möjligheter Leverantören har i att blanda olika tjänster kring virtuell kapacitet, serverdrift, applikationsdrift, databasdrift och så vidare för att ge en så kostnadseffektiv lösning som möjligt. Exempelvis: är det möjligt att avropa enbart virtuell kapacitet, serverdrift och databasdrift men inte applikationsdrift. Eller enbart serverdrift på kapacitet som levereras av annan leverantör. Eller enbart databasdrift och så vidare. Detta för att även ge maximal flexibilitet till Beställaren kring avrop av tjänsterna.

Leverantören ska hantera och åtgärda driftstörningar i kapacitet och prestanda.

Leverantören ska säkerställa att säkerhetspatchar och andra uppdateringar installeras.

Leverantören ska proaktivt övervaka all utrustning och tjänster för att säkerställa driftkvaliteten och prestanda.

Incidenter ska dokumenteras, följas upp och rapporteras enligt överenskommelse till Beställaren.

Rapportering avseende allokering- och nyttjandegrad ska tillhandahållas.

Underhåll och uppdatering av dokumentation ska ingå. Dokumentationen ska när som helst elektroniskt eller i pappersformat kunna begäras ut av Beställaren. Serverdokumentationen bör bland annat innehålla (innehåll är så klart beroende av vilka tjänster som avropats):

- Systembeskrivning av infrastruktur med servertyp, cpu, minne och disk
- Operativsystemversion
- Installerad middleware och programvaror
- Backup schema
- Restore-rutin
- Rutinbeskrivning för återkommande löpande åtgärder
- Dokumenterade åtgärder som ska vidtas vid specifika felsituationer
- Installationsanvisningar/inställningar

Licenskostnaderna för bland annat, lagring, backup, brandvägg, spamfilter, virtualiseringsplattform, övervakning, ärendehantering och antivirus, ska ingå i Leverantörens tjänst.

Leverantören ska vara rådgivande i licensfrågor utifrån Beställarens förutsättningar gällande Microsoftlicenser. Beställaren är öppen för en licensmodell som bygger på att hyra licenser (Microsoftlicenser, SPLA, CSP etc.) om det visar sig vara mest fördelaktigt.

Beskriv vilka licenser leverantören tillhandahåller för att leverera tjänsten serverdrift.

Tjänsten serverdrift ska anges i pris per server/månad, samt hur priset påverkas vid upp- respektive nedskalning av antal servrar och storlek på serverna.

Leverantören ska erbjuda differentierad lagring till olika pris och prestanda

Beskriv leverantörens differentierad lagring.

Tjänsten för lagring ska anges i pris per Gigabyte/månad, samt hur priset påverkas vid upp- respektive nedskalning av volym.

Leverantören ska vid behov genomföra återläsning på objektnivå (exempelvis enskild fil, mail, databas etc.)

Beskriv vilka återläsningmöjligheter leverantören har.

Backup ska ske dagligen om inget annat är överenskommet.

Datat i backuplösningen ska inte lagras i samma datacenter som primärdatat lagras i.

Leverantören ska erbjuda en DR-lösning där data finns i minst två olika datacenter.

Beskriv leverantörens DR-lösning inklusive datahallar och avståndet mellan dessa.

Leverantören bör tillhandahålla lagring av backup som uppfyller kraven om lagring av räkenskapsinformation i enlighet med bokföringslagen.

Beskriv leverantörens lösning för backup inklusive återläsningmöjligheter.

Tjänsten backup ska anges i pris per Gigabyte/månad, samt hur priset påverkas vid upp- respektive nedskalning av volym.

4.3 Microsoft 365, Microsoft Azure

Leverantören ska ha kunskap och erfarenhet av att migrera, konfigurera och administrera Microsoft 365/Office 365 miljöer för kunder. Detta bör vara definierat i standardiserade tjänster som kan avropas efter de behov som kunden har.

Leverantörens tjänster ska ha stöd för de olika licensformer som Microsoft erbjuder, och även ha flexibilitet så att Beställaren ska kunna optimera sitt användande av licenser. Detta innebär att användare med olika behov ska kunna nyttja olika licenser och att Leverantören ska hjälpa Beställaren att optimera detta.

Beskriv leverantörens tjänster kring konfiguration och administration av Microsoft 365/Office 365 miljöer.

Beskriv leverantörens tjänster kring säkring av Microsoft 365/Office 365 miljöer

Beskriv leverantörens tjänster kring konfiguration och administration av Microsoft Azure tjänster.

Leverantören bör ha kunskap och erfarenhet av att hjälpa organisationer att införa ny teknik (så kallad "Adoption") som utgår från ett

4.4 Kommunikation

Leverantören ska kunna erbjuda tjänster för:

- Redundant Internet
- Central Brandvägg (hos Leverantören)
- Central Brandvägg (i Microsoft Azure)
- Lokal Brandvägg
- WAN
- Klient-VPN för access till central miljö
- Wifi som tjänst
- LAN som tjänst

Leverantören ska kunna erbjuda redundant anslutning till Internet som tjänst om minst 100 Mbit/s till sitt datacenter.

Beskriv hur leverantören kommer att leverera tjänsten för redundant anslutning till Internet, samt vilka säkerhetsfunktioner som ingår.

Leverantören ska kunna erbjuda brandvägg som tjänst. Tjänsten eller tjänsterna bör innehålla övervakning, drift och managring och finnas för att användas i Leverantörens datacenter, i Microsoft Azure och i Beställarens lokaler. Där det är lämpligt ska även hårdvaran ingå i tjänsten.

Beskriv hur leverantören kommer att leverera brandväggstjänsterna samt vilka funktioner som ingår i tjänsten/tjänsterna.

Leverantören ska kunna erbjuda LAN som tjänst. Tjänsten bör innehålla övervakning av LAN på switchnivå genom leverantörens egna övervakningsverktyg, drift och managring av switchar i LAN. I tjänsten ska även hårdvaran ingå i kostnaden.

Beskriv hur leverantören kommer att leverera LAN tjänsten samt vilka funktioner som ingår i tjänsten.

Leverantören ska kunna erbjuda Wifi som tjänst. Tjänsten bör innehålla övervakning av Wifi på accesspunktsnivå genom leverantörens egna övervakningsverktyg, drift och managring av accesspunkter. I tjänsten ska även hårdvaran ingå i kostnaden.

Beskriv hur leverantören kommer att leverera Wifi tjänsten samt vilka funktioner som ingår i tjänsten.

Leverantören ska kunna erbjuda WAN som tjänst. Tjänsten bör innehålla övervakning av WAN på routernivå genom leverantörens egna övervakningsverktyg, drift och management av utrustning. I tjänsten ska även hårdvaran ingå i kostnaden.

Leverantören ska kunna leverera SD-WAN som tjänst. Tjänsten bör innehålla övervakning av SD-WAN på routernivå genom leverantörens egna övervakningsverktyg, drift och management av utrustning. I tjänsten ska även hårdvaran ingå i kostnaden.

Beskriv hur leverantören kommer att leverera WAN/SD-WAN tjänsterna samt vilka funktioner som ingår i tjänsten/tjänsterna.

Leverantören bör kunna tillhandahålla en dataförbindelse till leverantörens centrala miljö, med en för kunden tillräcklig bandbredd.

Leverantören ska ansvara för VPN site-to-sitekonfiguration centralt och på Beställarens olika sites.

Leverantören bör ange enhetspriser per månad för dessa tjänster

4.5 Servicedesk

Tjänsten Servicedesk ska innefatta en SPOC (Single Point of Contact) för samtliga ärenden som rör Beställaren. Servicedesk ska ha ansvar att samtliga ärenden åtgärdas och återkopplas till anmälaren inom överenskomna SLA-nivåer. Klassificering av ärenden ska ske av Leverantören när ärendet inkommer till Servicedesk. Här bör leverantören klassificeras enligt liknande:

Prioritet	Beskrivning
1	Mycket tidskritiska Incidenter som allvarligt hindrar hela eller väsentliga delar av den del av Beställarens verksamhet som berörs av driften
2	Allvarliga Incidenter som innebär betydande störning i avgränsad del av den del av Beställarens verksamhet som berörs av driften och som kräver snara insatser utan att vara så tidskritiska att den för kritiska fel angivna fristen bör gälla
3	Viktiga Incidenter som innebär att den berörda Tjänsten eller del av tjänsten inte är tillgänglig för enstaka användare
4	Övrigt, ringa påverkan på Beställarens verksamhet, eller inte tidskritiska

Leverantören ska beskriva sin hantering kring klassificering av ärenden.

Support, felavhjälpning och ärendehantering ska hanteras av leverantören.

Service desk ska äga och följa upp ärendet tills ärendet är löst.

Service desk ska hantera ärenden via telefon, chatt och e-post samt eventuell självserviceportal.

Leverantören bör tillhandahålla en självserviceportal som innefattar funktioner som registrering av ärenden och ärendestatus.

All kommunikation mellan Beställarens kontaktpersoner (namngivna) och Service desk ska ske på svenska samt vid behov på engelska.

Service desks arbete ska stödjas av ett centralt ärendehanteringssystem som leverantören tillhandahåller.

Beskriv vilket ärendehanteringssystem leverantören använder.

Service desk ska ha möjlighet till att fjärrstyra användarens utrustning vid felavhjälpning.

Vid avslutning av ärende bör anmälaren erbjudas möjlighet att lämna feedback på hur ärendet utfördes.

Feedbacken bör vara spårbar och möjlig att följa upp.

Leverantören ska ange ett enhetspris för denna tjänst, samt hur priset påverkas vid upp- respektive nedskalning av volym.

4.6 Proaktivitet

Leverantören ska ha en proaktiv inställning och förhållningssätt gällande att optimera, utveckla, effektivisera och ständigt förbättra driftmiljön och tjänsterna.

Beskriv hur leverantören kommer att arbeta med proaktivitet.

4.7 Dokumentation

Nödvändig driftsdokumentation för respektive tjänst ska finnas och ansvaret för att upprätta och kontinuerligt uppdatera driftsdokumentationen ska åligga leverantören.

Beställaren ska ha äganderätten över all driftsdokumentation rörande de tjänster som Beställaren använder.

5. Säkerhet, SLA nivåer och övriga krav

5.1 Säkerhet

Med säkerhet avses rutiner för fysisk och logisk säkerhet, antivirus, loggning och spårning samt access.

Leverantören ska ha rutiner och processer för hur access till fysisk miljö(serverhall) utförs och dokumenteras. Till exempel tillträde till leverantörens datahall för leverantörens personal, andra kunder och kunders leverantörer.

Beskriv era rutiner för access till fysisk miljö(datorhall) för leverantörens personal, Beställaren och Beställarens leverantörer.

Leverantören ska ha rutiner och processer för hur access till logisk miljö (bland annat servermiljön och kommunikation) utförs och dokumenteras. För bland annat uppdateringar, felsökningar och kontroller. Dessa behörigheter bör vara tidsstyrda och automatiskt tas bort när tiden gått ut.

Leverantören bör ha rutiner för loggning och spårbarhet. Med loggning avses vilka aktiviteter som ägt rum på en hårdvara eller mjukvara, vad som gjorts och vem som gjort dem. Med spårbarhet avses att genom loggning kunna identifiera och följa upp olika aktiviteter.

Beskriv era rutiner för access till logisk miljö för leverantörens personal, Beställaren och Beställarens leverantörer.

Leverantören ska hantera och supportera tjänster för säker extern åtkomst till IT-miljön baserad på minst 2-faktors autentisering.

Beskriv leverantörens lösning för 2-faktorautentisering.

Tjänsten bör innefatta ett helhetsansvar för centralt skydd för Internet (ex. Brandvägg och webbfilter).

Beskriv hur leverantören hanterar säkerhetspatchar.

Leverantören bör ha implementerat och följa någon form av övergripande och generell säkerhetsstandard gällande IT-säkerhet (ex. BITS) och informationssäkerhet (ex. ISO 27000-serien) eller motsvarande.

Beskriv leverantörens övergripande säkerhetsstandard gällande IT-säkerhet.

5.2 Servicenivåer, SLA och kompensationsmodell

Beställaren har behov av följande servicenivå för respektive tjänst:

- Helgfri vardag kl. 08.00-17.00. Övrig tid förväntas servicenivåer baserad på "best effort". Beställaren ska ha möjlighet att utöka öppettiden.

Leverantören ska ha möjlighet att ha utökade servicetider (exempelvis: "Mån-fre 7.00-20.00 + Lör-Sön 9.00-18.00" eller "24/7").

Maximalt tillåten nedtid ska mätas per månad per servicenivå. Nedtiden mäts exkluderat överenskomna servicefönster.

Med nedtid avses den tid som tjänsten inte är tillgänglig för användaren.

Generella krav:

Överenskomna servicenivåer ska mätas av leverantören och rapporteras till Beställaren. Leverantören ska, utan ytterligare kostnader, tillhandahålla verktyg för att mäta och rapportera överenskomna servicenivåer. Alla tjänster som leverantören tillhandahåller ska innehålla mätpunkter kopplade mot tjänstens tillgänglighet, prestanda och kvalitet.

Rapportering till Beställaren bör fokusera på avvikelser.

Beskriv hur leverantören kommer att rapportera tjänsternas tillgänglighet, prestanda, samt koppla brister mot åtgärdsplaner för ökad kvalitet för respektive tjänst till Beställaren.

Servicefönster:

Servicefönster är den överenskomna tidsperiod som Tjänsten uppgraderas, förändras, trimmas eller anpassas efter nya krav eller behov och därför levereras med begränsad servicegrad eller behöver stängas ner.

Återkommande servicefönster för respektive tjänst ska överenskommas årsvis med Beställaren.

Leverantören ska senast en vecka före planerat Servicefönster meddela Beställaren om Servicefönstret kommer att utnyttjas.

Leverantören ska alltid informera Beställaren om det finns behov av extra Servicefönster för att åtgärda allvarliga störningar, som till exempel virusattacker som ligger utanför leverantörens kontroll.

Redovisa hur leverantören kommer att arbeta med servicefönster.

Servicebesk:

Svarstider telefon 08.00-17.00 ska inte överstiga 60 sekunder 90 % av tiden.

Utifrån klassificering av ärenden beskrivs nedan den maximala tiden för responstid för varje ärende. Leverantören ska tillhandahålla servicenivå enligt följande tabell, samtliga timmar avser under avtalad servicetid

Prioritet	Förklaring	Responstid
-----------	------------	------------

1	Kritiska: Totalt driftstopp. Hela eller väsentliga delar av verksamhetens tjänster inte är tillgängliga	30 minuter
2	Allvarliga: Berör fler användare. Att kritiska funktioner inte kan utföras som på verkar Beställarens verksamhet	1 timme
3	Viktiga: Störning för enstaka användare	8 timmar
4	Övriga: Mindre allvarliga fel med ringa påverkan på kundens verksamhet, eller ej tidskritiska	3 vardagar

Leverantören ska tillhandahålla rapporter och statistik månadsvis avseende pågående och genomförda ärenden (incidenter, requests, problems och changes) samt SLA uppfyllnad.

Redovisa hur leverantören kommer att rapportera pågående och genomförda ärenden (incidenter, requests, problems och changes) samt SLA-uppfyllnad.

6. Optioner

6.1 Arbetsplats

Att köpa/hyra arbetsplats som tjänst är en option som kan bli aktuell i ett längre perspektiv.

Leverantören bör ha möjlighet att erbjuda en tjänst med totalansvar gällande hela logistikkedjan inklusive inköp, drift, övervakning, support, utbyte, skrotning etcetera av Beställarens klientdatormiljöinnehållande hårdvara, mjukvara (standardimage), applikationer, tillbehör osv.

Leverantören bör ange ett pris per arbetsplats och månad för denna tjänst, samt hur priset påverkas vid upp- respektive nedskalning av volym.

Leverantören bör beskriva hur leverantören kan leverera tjänsten och om finansiering kommer ske mot ett 3:e partfinansieringsbolag

6.2 Datakommunikation

Beställaren har önskemål att leverantören tar ett helhetsansvar för all datakommunikation.

Leverantören bör lämna ett alternativt anbud på nätförbindelser till samtliga enheter hos Beställaren.

Leverantören bör ange ett enhetspris per månad för denna tjänst, samt hur priset påverkas vid upp- respektive nedskalning av volym.