

# Anbudsförfrågan

<b>Ärendenummer:</b>	<b>DIA 2013/78</b>
<b>Märkning:</b>	<b>ANBUD/IT-stöd</b>
<b>Anbudet skall ha kommit in:</b>	<b>2013-10-24</b>
<b>Anbudet skall vara bindande t.o.m:</b>	<b>2014-01-31</b>
<b>Upphandlingsform:</b>	<b>Förenklad upphandling enligt LOU</b>
<b>Publicerad:</b>	<b>På Allego och på Mistras webbplats <a href="http://www.mistra.org">www.mistra.org</a></b>
<b>Upphandlare:</b>	<b>Mistra</b>  <b>Stiftelsen för miljöstrategisk forskning</b>  <b>Gamla Brogatan 36-38, 4 tr.</b>  <b>111 20 Stockholm</b>
<b>E- postadress digitalt anbud:</b>	<b><a href="mailto:upphandling@mistra.org">upphandling@mistra.org</a></b>
<b>Förfrågningar:</b>	<b>Birgitta Jonsson Palmgren 08 - 791 34 80</b>  <b><a href="mailto:birgitta.jonssonpalmgren@mistra.org">birgitta.jonssonpalmgren@mistra.org</a></b>

## CPV-koder:

48200000-0	Programvara för nätverk, Internet och intranät
50320000-4	Reparation och underhåll av persondatorer
50323000-5	Underhåll och reparation av kringutrustning till datorer
51600000-8	Installation av datorer och kontorsutrustning
72250000-2	System- och stödtjänster
72253000-3	Helpdesk- och stödtjänster
72253100-4	Helpdesk-tjänster

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
1.1	Bakgrund och syfte med upphandlingen .....	4
1.2	Om upphandlingen och ramavtalet .....	4
1.2.1	Upphandlande enhet.....	4
1.2.2	Upphandlingsform.....	4
1.2.3	Avtalsvillkor.....	5
1.2.4	Inlämnande av anbud.....	5
1.2.5	Kontakt .....	5
1.3	Sekretess.....	5
1.4	Anbudssekretess.....	5
1.5	Krav på anbudet.....	6
1.6	Tilldelningsbeslut.....	6
1.7	Uppdragsbeskrivning.....	6
1.7.1	Bastjänster .....	6
1.8	Generella uppdragsförutsättningar .....	7
<b>2</b>	<b>Krav på anbudsgivare .....</b>	<b>7</b>
2.1	Uteslutningsgrunder från deltagande i upphandlingen.....	8
2.2	Krav på leverantören enligt lag och förordningar .....	9
2.3	Finansiell och ekonomisk ställning.....	9
2.4	Anbudsgivarens organisation .....	9
2.4.1	Miljöpolicy.....	9
2.5	Personal och kompetenskrav.....	10
2.5.1	Allmänt.....	10
2.5.2	Tillgänglighet .....	10
2.5.3	Underleverantörer.....	10
2.6	Krav avseende kommunikation.....	11
<b>3</b>	<b>Krav på tjänsten .....</b>	<b>11</b>
3.1	Projekthantering, processer och metodik .....	11
3.2	Effektivitet, samarbetsförmåga och leveransförmåga.....	12
3.3	Kommersiella villkor.....	12
3.4	Pris.....	12
<b>4</b>	<b>Prövning och utvärdering av anbud .....</b>	<b>13</b>
4.1	Utvärdering.....	13
4.1.1	Utvärderingskriterier .....	13
4.1.2	Betygsskala .....	13
4.1.3	Kommentarer till utvärderingskriterierna .....	14
4.1.4	Betygssummering och ranking.....	14
4.2	Intervjuer .....	14

---

**Bilagor**

- Bilaga 1      Anbudsformulär
- Bilaga 2      Redovisning av referensuppdrag
- Bilaga 3      Sanningsförsäkran
- Bilaga 4      Tjänstenivåer Mistra
- Bilaga 5      Nuvarande IT-miljö och programvaror

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund och syfte med upphandlingen

Mistra, Stiftelsen för miljöstrategisk forskning, bildades av regeringen 1994 med medel från de tidigare löntagarfonderna och är en forskningsfinansiär som stödjer forskning av strategisk betydelse för en god livsmiljö och hållbar utveckling. Mistra ska främja utvecklingen av starka forskningsmiljöer av högsta internationella klass med betydelse för Sveriges framtida konkurrenskraft. Den forskning som Mistra finansierar ska medverka till att viktiga miljöproblem blir lösta och till en hållbar samhällsutveckling. Möjligheter att uppnå industriella tillämpningar ska tas till vara.

Mistra har kontor i Stockholm på Gamla Brogatan 36-38 med ett kansli på totalt 8 personer under ledning av en verkställande direktör. Mer information om oss och våra pågående och avslutade forskningsinsatser finns på [www.mistra.org](http://www.mistra.org).

Mistra inbjuder er härmed att inkomma med anbud gällande upphandling av IT-stöd. Upphandlingen syftar till ett avtal angående IT-tjänster avseende underhåll och drift av servrar, arbetsstationer och kommunikationsnätverk.

Mistra avser att teckna avtal med en (1) leverantör som har gedigen erfarenhet av och som har mycket goda referenser från liknande uppdrag. Då Mistra inte har någon egen IT personal krävs att leverantören har förmåga att utföra uppdraget med hög grad av självständighet, noggrannhet och god social kompetens samt kan företräda Mistra i IT-relaterade driftsfrågor.

Syftet med denna upphandling är att tillförsäkra Mistras behov av IT-stöd.

## 1.2 Om upphandlingen och ramavtalet

### 1.2.1 Upphandlande enhet

Mistra

Gamla Brogatan 36-38

111 20 STOCKHOLM

Organisationsnummer 802017-9324

### 1.2.2 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs som en förenklad upphandling enligt Lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU).

LOU reglerar strikt hur upphandlingar kan och får genomföras. Det är av stor vikt att anbuderna lämnas före anbudstidens utgång, eftersom Mistra inte får pröva ett anbud som inkommit för sent.

Samtliga skalkrav och instruktioner i denna anbudsfrågan måste vara besvarade och följda för att anbudet skall anses vara korrekt. I det fall något av skalkraven ej uppfylls, kommer hela ansökan att förkastas.

### 1.2.3 Avtalsvillkor

De villkor som anges i avtalet utgör tillsammans med kraven i förfrågningsunderlaget underlag till det slutliga avtalet mellan Mistra och anbudsgivare. Genom att lämna anbud bekräftar anbudsgivare att dessa villkor accepteras. Detta **skall** framgå tydligt i anbudet. Smärre justeringar och kompletteringar kan bli aktuella i samband med avtalstecknandet.

Priser **skall** anges som maxpriser per timme och i SEK exklusive moms.

Avtal kommer att tecknas för en period om 1 år med möjlighet till förlängning om ytterligare 2 år.

Tilläggsdebitering avseende tilläggsuppdrag får endast ske om överenskommelse i förväg träffats med Mistra och uppdragstagaren kunnat styrka att tilläggsdebiteringen grundas på ändrade förhållanden av väsentlig omfattning eller att arbetet inte omfattas av lämnat anbud.

Mistra betalar ingen reseersättning för resor utförda i samband med utförandet av upphandlade tjänster om inget annat i förväg överenskommit.

### 1.2.4 Inlämnande av anbud

Anbudet **skall** ha inkommit till Mistra senast 2013-10-24 klockan 16:00. Anbudet skall sändas elektroniskt till [upphandling@mistra.org](mailto:upphandling@mistra.org) samt kompletteras med skriftligt original till nedanstående adress (alternativt lämnas personligen eller genom bud).

Mistra

Gamla Brogatan 36-38

111 20 STOCKHOLM

Anbudet **bör** vara paketerat i slutet kuvert eller paket och märkt med ”**Anbud IT**” och diarienummer DIA 2013/78

### 1.2.5 Kontakt

Eventuella frågor om anbudsförfrågan ställs skriftligt och senast 2013-10-11 till [birgitta.jonssonpalmgren@mistra.org](mailto:birgitta.jonssonpalmgren@mistra.org). Frågor som inkommit senare än 2013-10-11 kommer inte att besvaras. Sista dag för publicering av svar är 2013-10-18.

Frågor och svar som har betydelse för anbudslämnande samt eventuella övriga kompletteringar kommer att publiceras på Mistras hemsida [www.mistra.org](http://www.mistra.org)

## 1.3 Sekretess

Det förekommer viss information hos Mistra som är av känslig natur. Antagen leverantör inklusive medarbetare skall vara beredda att teckna en sekretessförbindelse.

## 1.4 Anbudssekretess

Stiftelsen omfattas av offentlighetsprincipen. Anbudsgivaren ska i anbudet ange om anbudsgivaren hävdar att någon del av anbudet ska sekretessbeläggas och i så fall skälen till detta.

## 1.5 Krav på anbudet

För att underlätta utvärdering av anbudet **skall** anbudsgivaren använda bifogat anbudsformulär. Anbudet skall lämnas i ett (1) original i pappersform och en (1) digital kopia läsbar i MS office eller pdf. Vid eventuella skillnader mellan dessa två gäller det skriftliga originalet.

Anbud **skall** vara skrivet på svenska och vara undertecknat av behörig firmatecknare.

Anbud **skall** vara bindande till 31 januari 2014, vilket **skall** bekräftas i anbudet.

## 1.6 Tilldelningsbeslut

Beslut i upphandlingen fattas av Mistra och kommer skriftligen meddelas till samtliga anbudsgivare innan avtal tecknas.

## 1.7 Uppdragsbeskrivning

Nedan beskrivs översiktligt de tjänster som Mistra efterfrågar från leverantören och som skall ingå i leverantörens erbjudande. Uppdraget omfattar IT-stöd på plats och via telefonsupport.

### 1.7.1 Bastjänster

I uppdraget skall ingå en central styrnings- och ledningsfunktion av hela uppdraget och samtliga tjänster som leverantören tillhandahåller.

#### 1.7.1.1 Klientplattformar (inkl. LAN och WAN)

Denna tjänst avser att hantera arbetsplatser och administrera dessa, utföra tjänster avseende t.ex. felavhjälpning, komplett ominstallation av arbetsplats, flyttning internt av denna etc. Inom detta ligger också ett ansvar att tillhandahålla hårdvara och mjukvara avseende klientsarbetsplatser vid beställning och avveckling av dessa.

Vidare skall LAN/WAN hanteras av leverantören vilket avser att övervaka och felsöka vid behov samt att bibehålla ett fungerande nätverk på beställarens kontor samt utåt för samtliga användare.

#### 1.7.1.2 Drift av Servers, applikationer och system

Applikationsdrift omfattar de aktiviteter som har till syfte att tillhandahålla och säkra att applikationen upprätthålls såväl tekniskt som funktionellt samt åtgärda uppkomna felsituationer.

Övergripande ingår i denna tjänst följande delar, men är inte begränsat till dessa:

- Drift, förvaltning och backup av befintliga och eventuella nya system, applikationer samt hård och mjukvara
- Installation av ny utrustning eller programvara.
- Koordinering och uppdatering av befintlig programvara och licenser.
- Underhåll och reparationer av utrustning eller programvara.
- Stöd och rådgivning i handhavandet av hård- och mjukvara.
- Implementering av viruskydd och systemverktyg.

- Konsultation för utveckling av IT-miljön.
- Anpassad utbildning
- Stöd och bistånd i kontakt med Mistras leverantörer
- Avhjälpa fel i systemet och genomföra förebyggande underhåll
- Löpande rapportering

Leverantören skall utföra åtgärderna i enlighet med överenskomna metoder och processer som skall vara anpassade till Mistras tillämpade metodik, standarder och IT-strategier.

Applikationsdrift omfattar drift av applikationer och standardsystem samt system som har anpassats för Mistra.

För att nå en optimal tjänst avseende applikationsdrift för standardsystem har leverantören ett koordineringsansvar och skall således samverka med Mistras applikationsleverantörer när detta behövs. Vid problem som kan hänföras till applikationsdrift skall leverantören ansvara för att själva eller via applikationsleverantören tillse att rättningar av applikationsmjukvaran (genom uppdateringar/uppgräderingar eller servicepaket från standardsystemleverantören) införskaffas och implementeras.

#### *1.7.1.3 Service Desk*

Service Desk skall fungera som andra linjens support och avser stöd till Mistra och dennes företrädare. Ärenden skall loggas i ett väl fungerande ärendehanteringssystem som leverantören skall tillhandahålla. Tjänsten innebär också att Mistras anställda ska kunna få stöd per telefon och e-post då lösning av ett problem anses viktigt.

Samtal till helpdesk skall kunna besvaras på svenska och engelska. Utanför överenskommen servicetid (se bilaga 4) skall leverantören tillhandahålla registrering samt spårning av problem och förfrågningar i enlighet med överenskomna rutiner.

## **1.8 Generella uppdragsförutsättningar**

Anbudsgivaren bär ansvaret för att uppdraget genomförs på sådant sätt att avtalets villkor uppfylls.

De som utför uppdrag ska bedriva sitt arbete på ett självständigt, flexibelt och kreativt sätt så att uppdragsresultatet motsvarar av uppdragsgivare ställda krav och behov.

## **2 Krav på anbudsgivare**

Nedan anges de krav som ställs på anbudsgivare som ska kunna utföra de uppdrag som ingår i avtalet.

Anbudsgivaren **skall** i anbudsformuläret bekräfta att nedan angivna krav uppfylls. Krävs andra bevis anges det med texten **”Bevis:”** nedan.

## 2.1 Uteslutningsgrunder från deltagande i upphandlingen

Anbudsgivare kommer att uteslutas från deltagande i upphandlingen om upphandlande myndighet får kännedom om att anbudsgivaren enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar:

1. sådan brottslighet som avses i artikel 2.1 i rådets gemensamma åtgärd 98/733/RIF av den 21 december 1998 beslutad av rådet på grundval av artikel K 3 i fördraget om Europeiska unionen om att göra deltagande i en kriminell organisation i Europeiska unionens medlemsstater till ett brott,
2. bestickning enligt definitionen i artikel 3 i rådets akt av den 26 maj 1997 om utarbetande på grundval av artikel K 3.2 c i fördraget om Europeiska unionen av konventionen om kamp mot korruption som tjänstemän i Europeiska gemenskaperna eller Europeiska unionens medlemsstater är delaktiga i, respektive artikel 3.1 i rådets gemensamma åtgärd 98/742/RIF av den 22 december 1998 beslutad av rådet på grundval av artikel K 3 i fördraget om Europeiska unionen rörande korruption inom den privata sektorn,
3. bedrägeri i den mening som avses i artikel 1 i konventionen som utarbetats på grundval av artikel K.3 i fördraget om Europeiska unionen, om skydd av Europeiska gemenskapernas finansiella intressen, eller
4. penningtvätt enligt definitionen i artikel 1 i rådets direktiv 91/308/EEG av den 10 juni 1991 om åtgärder för att förhindra att det finansiella systemet används för tvättning av pengar, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/97/EG.

Är anbudsgivaren en juridisk person, skall anbudsgivaren uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för brottet.

Om det finns grundad anledning att anta att en anbudsgivare skall uteslutas med stöd av första stycket, får Mistra begära att anbudsgivaren visar att det inte finns någon grund för uteslutning.

Om det finns särskilda skäl, får Mistra avstå från att utesluta en leverantör som dömts för brottslighet enligt ovan.

Anbudsgivare får uteslutas från att delta i en upphandling, om anbudsgivaren:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av bestämmelserna i 10 eller 11 kap.

Är anbudsgivaren en juridisk person, får anbudsgivaren uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Av leverantören föreslagen underleverantör kan komma att uteslutas om denne är föremål för de omständigheter som räknas upp ovan.



## 2.2 Krav på leverantören enligt lag och förordningar

**Krav:** Anbudsgivaren ska uppfylla lagenligt ställda krav, avseende sina registrerings- skatte- och avgiftsskyldigheter.

Anbudet **skall** innehålla följande:

- Blanketten SKV 4820 ”Begäran/Svar/kommentar: Offentliga uppgifter” ifylld av Skatteverket. Intyget får inte vara äldre än sex (6) månader räknat från sista anbudsdagen.
- Ett registreringsbevis från Bolagsverket som inte får vara äldre än sex (6) månader räknat från sista anbudsdagen.
- Sanningsförsäkran undertecknad av behörig företrädare för företaget. (Bilaga 3)

**Bevis:** Mistra kontrollerar att anbudsgivaren och eventuella underleverantörer uppfyller i Sverige lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter genom att begära in uppgifter från Skatteverket. Utländska anbudsgivare eller underleverantörer måste till anbudet bifoga dokument som visar att de uppfyller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

## 2.3 Finansiell och ekonomisk ställning

**Krav:** Anbudsgivaren ska ha erforderlig ekonomisk stabilitet för att fullgöra uppdraget.

Mistra beslutar om Anbudsgivaren uppfyller kravet på en tillräckligt stabil ekonomisk kapacitet och förbehåller sig därvid rätten att i detta syfte efterfråga ytterligare information. Mistra kan komma att ta kreditupplysning på anbudsgivare.

**Bevis:** I anbudet **skall**, i det fall sådan har upprättats, ingå en bifogad kopia av den senaste fastställda årsredovisningen inklusive den undertecknade revisionsberättelsen.

I det fall anbudsgivaren saknar möjlighet att erhålla ovan nämnda dokument skall denne till anbudet bifoga annat dokument som kan bevisa anbudslämnarens ekonomiska ställning såsom tex balansräkning och resultaträkning eller intyg från väletablerat kreditvärderingsinstitut där rating och nyckeltal framgår.

## 2.4 Anbudsgivarens organisation

**Krav:** Anbudsgivaren **bör** ha en egen organisation och egna medarbetare som gör det möjligt för anbudsgivaren att fullfölja uppdraget på ett tillfredställande sätt.

Leverantören **bör** ha rutiner för incidenthantering, var god beskriv dessa.

**Bevis:** Anbudsgivaren **skall** göra en kortfattad presentation/beskrivning av företaget och dess verksamhetsområden.

### 2.4.1 Miljöpolicy

**Krav:** Anbudsgivaren **skall** ha upprättat en miljöpolicy.

**Bevis:** Företagets miljöpolicy **skall** bifogas anbudet.

---

## 2.5 Personal och kompetenskrav

### 2.5.1 Allmänt

Under nedanstående avsnitt återfinns ett antal krav på den eller de som skall utföra uppdraget.

Det är önskvärt att anbudsgivaren har erfarenhet av att arbeta med uppdragsgivare som liknar Mistra i fråga om verksamhet organisation och storlek.

Då de konsulttjänster som efterfrågas kräver stor självständighet och erfarenhet inom underhåll av servrar, arbetsstationer och kommunikationsnätverk **skall** CV bifogas, som visar på efterfrågade kunskaper och erfarenheter hos den/de IT-konsulter som kommer att användas för uppdraget.

**Krav:** Anbudsgivare **skall** visa sin lämplighet genom att i anbudet beskriva utbildnings- och yrkesmässiga kvalifikationer och övrig relevant information för uppdragets genomförande.

Anbudsgivaren **skall** kunna tillhandahålla flera personer med likartad kompetens och erfarenhet som angivits ovan. Förlust av enskild person kommer inte medföra att anbudsgivarens möjligheter att tillhandahålla avtalad kompetens eller resurser påverkas.

**Bevis:** Anbudsgivare **skall** som bevis bifoga:

- Redovisning av resurser och kapacitet för uppdrag
- CV:n på för uppdraget huvudansvarig samt två resurser som kan bli aktuella för arbete hos och med Mistra.
- Beskrivning av genomförda relevanta uppdrag från de senaste tre åren och styrka det kvalitativa genomförandet med referenser.

Vid Mistras bedömning av den anbudssökandes svar kommer leverantörens resurser att bedömas utifrån relevant certifiering inom t.ex. projekt, drift, säkerhet, teknik, arkitektur etc. Vidare är etablering av vedertagna kompetensutvecklingsprocesser och därmed sammanhängande rutiner, vilka också kan visas vara införda i leverantörens arbete, meriterande.

Hög värdering erhåller den som bedöms uppfylla dessa krav. Låg värdering erhåller den som inte bedöms uppfylla dessa krav. Övriga svar värderas däremellan.

### 2.5.2 Tillgänglighet

Anbudsgivaren **skall** vara tillgänglig via telefon (växel) och e-post (gemensam adress, ”info@xxx” eller motsvarande) vardagar kl. 08-00-17-00. Under pågående uppdrag ska ansvariga personer för respektive uppdrag vara mycket lätt tillgängliga via personlig e-post och telefon.

Anbudsgivaren **bör** kunna infinna sig för möte i Mistras lokaler med en arbetsdags varsel.

### 2.5.3 Underleverantörer

**Krav:** Eventuella underleverantörer som anbudsgivaren avser använda för utförande av uppdraget **skall** anges i anbudet tillsammans med en specificering av omfattning och karaktär.

De krav som ställs på anbudsgivaren vad gäller hederlighet, registrering och skatter samt ekonomisk stabilitet, inklusive krav på insändande av dokument etc. som bevis, gäller även för de underleverantörer som avses anlitas.

Anbudsgivare som i sitt anbud åberopar leveranskapacitet hos underleverantör (gäller även dotter- och systerbolag etc.) ska förfoga över de resurser hos underleverantör som åberopas.

**Bevis:** Anbudsgivaren **skall**, i förekommande fall, till anbudet redovisa vilka underleverantörer som avses användas, deras organisationsnummer och en beskrivning av vilka delar av tjänsten som underleverantör kommer att utföra samt hur kvalitetssäkring av dessa underleverantörer fungerar. Anbudsgivare som åberopar leveranskapacitet från underleverantör ska ha giltigt samarbetsavtal med angivna underleverantörer senast på sista anbudsdagen. Mistra kan begära in en verifierad kopia på samarbetsavtalet.

### 2.6 Krav avseende kommunikation

Samtliga av anbudsgivaren föreslagna personer **skall** kunna kommunicera på svenska och engelska både muntligen och i skrift.

## 3 Krav på tjänsten

Nedan anges de krav som ställs på Leverantören och de krav och förutsättningar som gäller för den tjänst som ska levereras.

### 3.1 Projekthantering, processer och metodik

**Krav:** Anbudsgivaren **skall** beskriva vilken tjänst Mistra erbjuder och hur arbetet kommer att läggas upp. Särskild vikt ska läggas vid vilket mervärde anbudsgivaren kan erbjuda Mistra t.ex. genom arbetsmetod.

**Bevis:** Anbudsgivare **skall** till anbudet bifoga en beskrivning av arbetsmetod som ska tillämpas om anbudsgivaren tecknar avtal med MISTRA. Beskrivningen av arbetsmetod **skall** påvisa följande:

- leverantörens processer och metodik för hantering av projekt enligt någon vedertagen modell satt i sammanhanget: driftrelaterad verksamhet
- leverantörens metoder, processer och kvalitetsarbete vid utveckling, etablering och införande av IT-lösningar
- hur processer och rutiner för hantering av pc-arbetsplatser genom hela deras livscykel ser ut
- hur leverantörens samverkansprocess ser ut i samarbete med andra leverantörer av t.ex. affärssystem eller andra verksamhetskritiska IT-lösningar
- inställelse hos MISTRA lokalt för lösning av problem eller som av annat skäl kräver support på plats. Ange särskilt hur denna kan lösas praktiskt (process och rutiner mm)

Skallkrav avseende leverantörens erbjudande
Leverantören <b>skall</b> kunna erbjuda drift av servrar, inklusive terminal-servrar på Mistra
Leverantören <b>skall</b> kunna erbjuda drift av basprogramvara (med basprogramvara menas programvara som webbserver, database och operativsystem)
Leverantören <b>skall</b> ha rutiner för drift och kvalitetskontroll (beskriv rutiner för drift och kvalitetskontroll i bilaga 1 avsnitt 4)
Leverantören <b>skall</b> kunna erbjuda felavhjälpning av server och basprogramvara antingen själv eller efter

kontakt med Mistras leverantörer
----------------------------------

Leverantören <b>skall</b> kunna leverera en avropad driftstjänst inom 1 månad från skriftlig beställning (ange de tidsramar som finns för leverans av driftstjänst efter skriftlig beställning i bilaga 1 avsnitt 4)
--

MISTRA utgår från att uppdraget avser normal kontorstid. Om fysisk inställelse till Mistra krävs för att avhjälpa ett anmält fel <b>skall</b> inställelse kunna ske inom maximalt 24 timmar.
--

<b>Skallkrav avseende säkerhet och applikationsdrift</b>
--

Leverantören <b>skall</b> ha rutiner för backup och säkerhetskopiering (beskriv dessa rutiner i bilaga 2 avsnitt 5)
---

Leverantören <b>skall</b> kunna erbjuda applikationsdrift och applikationssupport (beskriv i vilken utsträckning applikationsdrift och applikationssupport generellt kan erbjudas i bilaga 2 avsnitt 5)
---

Leverantören <b>bör</b> ha erfarenhet av och kunna erbjuda drift av ekonomisystemet Hogia, lönesystemet Hogia, diarie- och dokumenthanteringssystemet W3D3 eller liknande system (beskriv eventuella erfarenheter i bilaga 2 avsnitt 5)
---

### 3.2 Effektivitet, samarbetsförmåga och leveransförmåga

Leverantören **skall** ha erfarenhet samt vara väl insatt i samt följa de lagar och bestämmelser som gäller för dennes verksamhet och som följer av uppdragets genomförande.

**Bevis:** Anbudsgivaren **skall** som bevis på att kraven uppfylles kunna redovisa 2 referenser på uppdrag med en liknande omfattning där uppdraget utförts under de senaste 3 åren och där levererad tjänst ur kundens perspektiv uppfyller avtalade krav.

Referensuppdragen **ska** redovisas i bilaga 2 ”Redovisning av referensuppdrag” och kontaktuppgifter för den aktuella kunden där referensuppdragen utfördes ska lämnas i avsnitt 6 i anbudsformuläret. Notera att referenserna bör vara tillgängliga under veckorna efter sista ansökningsdag för att beställaren skall kunna ställa frågor till dem.

### 3.3 Kommersiella villkor

Uppdraget omfattar service på plats, telefonsupport samt distansservice enligt nivåer beskrivna i bilaga 4.

Leverantören **skall** följa uppsatta rutiner och löpande föreslå nödvändiga åtgärder. Avtalet avser på årsbasis ca 100-150 timmar.

### 3.4 Pris

Priser **skall** anges i SEK exklusive moms för konsultarvode gällande två kategorier:

- a) fast timpris avseende driftsupport enligt uppdragsbeskrivningen beräknat på ett uppdrag på årsbasis omfattande 100-150 timmar
- b) timpris för eventuellt överskjutande tid efter överenskommelse med Mistra.

Reseersättning utgår ej.

## 4 Prövning och utvärdering av anbud

Prövningen och utvärderingen av inkomna anbud sker i fyra steg enligt följande.

Inledningsvis genomförs en granskning/kontroll av att anbudet lämnats i enlighet med redovisade förutsättningar och skallkrav.

Därefter genomförs prövning av att anbudsgivaren uppfyller de krav som ställs på denne enligt avsnitten *Krav på anbudsgivare* och *Krav på tjänster*.

Skallkraven är ovillkorliga krav, vilket innebär att de måste vara uppfyllda för att anbudet ska kunna utvärderas.

I steg 3 sker en utvärdering enligt nedan.

### 4.1 Utvärdering

#### 4.1.1 Utvärderingskriterier

Kriterium	Vikt
1. Dokumenterad erfarenhet och kompetens inom området	30 %
2. Beskrivet upplägg av tjänsten	40 %
3. Priser	30 %

#### 4.1.2 Betygsskala

Kriterierna 1 och 2 kommer att betygsättas enligt en 8-gradigskala med följande riktvärden:

##### **8 - 7 Utmärkt**

Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens beskrivning på en utmärkt nivå uppfyller kriteriet och ger betydande mervärde för beställaren. Anbudsgivaren beskriver på ett mycket tydligt strukturerat och detaljerat sätt och med mycket stor relevans det som efterfrågas. Anbudsgivaren har en djup förståelse för det som efterfrågats.

##### **6 - 5 Mycket bra**

Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens beskrivning i huvudsak uppfyller kriteriet och ger ett mervärde för beställaren. Anbudsgivaren beskriver på ett tydligt strukturerat och detaljerat sätt och med relevans det som efterfrågats. Beskrivningen har några få brister av mindre betydelse, anbudsgivaren har en förståelse för det som efterfrågats.

##### **4 - 3 Bra**

Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens beskrivning delvis uppfyller kriteriet och bedöms tillföra en god kvalitet. Anbudsgivaren beskriver på en fullgod nivå det som efterfrågats. Beskrivningar har ett antal brister, godtagbar förståelse finns för det som efterfrågats.

## 2 - 1 Inget utmärkande

Den sammanlagda bedömningen visar att anbudsgivarens beskrivning har tydliga brister i jämförelse med efterfrågat kriterium. Anbudsgivaren beskriver det som efterfrågats på en mindre utmärkande nivå.

## 0 Otillräckligt

Uppdragsbeskrivning på en otillräcklig nivå Det är ett ska krav att erhålla minst betyg bra. Anbud bedöms vara otillräckligt avseende något tilldelningskriterium och kommer att uteslutas ur upphandlingen.

### 4.1.3 Kommentarer till utvärderingskriterierna

Kriterium 1 kommer primärt att bedömas utifrån CV:n och lämnade referenser där erfarenhet från nedanstående punkter är meriterande

- stiftelser
- offentlig verksamhet
- de föreslagna resursernas erfarenhet

I kriterium 2 bedöms upplägg för genomförande av tjänsten:

- Upplägg för hur anbudsgivaren avser arbeta med Mistra i detta uppdrag
- Värdeskapande arbete
- Tillgänglighet

I kriterium 3 baseras utvärderingen på den offererade kostnaden.

Anbud med lägst pris får 8 poäng och de övriga anbudena får en lägre poäng enligt formeln (lägsta pris/aktuellt pris) \* 8.

### 4.1.4 Betygsummering och ranking

Varje erhållet delbetyg avseende kriterium 1-3 viktas med angiven procentsats. Dessa viktade delbetyg summeras för att erhålla en totalsumma.

## 4.2 Intervjuer

Slutligen väljs de (max 3) bäst rankade anbudsgivarna ut och kallas till intervju där fokus läggs på samarbetsförmåga och tillgänglighet. Den anbudsgivare som kan påvisa bäst samarbetsförmåga och tillgänglighet tilldelas ytterligare 4 poäng till utvärderingskriteriet 2. Den anbudsgivare som påvisar näst bäst samarbetsförmåga och tillgänglighet tilldelas 2 poäng, medan den anbudsgivare som påvisar sämst samarbetsförmåga och tillgänglighet tilldelas 0 extra poäng till utvärderingskriteriet 2. Den anbudsgivare som efter intervjufasen har högst totalbetyg kommer Mistra att teckna avtal med.

Om någon av de anbudsgivare som inte kallats till intervju skulle kunna erhållit fler eller lika många poäng som den vinnande anbudsgivaren om även de fått möjlighet till intervju, så kommer även denna/dessa anbudsgivare att kallas till intervju.

Det anbud som har den högsta poängen kommer att vara det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.