

Stockholm 2023-08-31

## Offertförfrågan upphandling av IT-tjänster

### Bakgrund

We Effect grundades 1958 av den svenska kooperativa rörelsen och är en biståndsorganisation som arbetar för att förbättra levnadsförhållandena för fattiga och utsatta människor i drygt 20 utvecklingsländer i Afrika, Asien, Latinamerika och Europa. Vår vision är en hållbar och rättvis värld, fri från fattigdom. Med fokus på rätten till mat, jämställdhet och klimaträttvisa, stärker vi lokala demokratiskt styrda organisationer och kooperativ i de länder där vi är verksamma.

Organisationen har totalt ca 200 anställda, fördelat på ett huvudkontor, 5 regionkontor och 18 landkontor. Merparten av personalen är lokalanställd i våra verksamhetsländer, och ca 40 arbetar på huvudkontoret i Stockholm.

Den globala IT-infrastrukturen förvaltas från huvudkontoret. Eftersom IT inte är vår kärnverksamhet är vår IT-organisation liten. På huvudkontoret arbetar den Administrativa chefen samt en IT-samordnare. I några av våra verksamhetsländer finns personal som har IT som del av sitt uppdrag. Vi samarbetar idag med en svensk driftleverantör som sköter drift och support till användarna på framför allt huvudkontoret. Den leverantör som anlitas måste kunna leverera tjänster till en mindre organisation med internationell räckvidd, och vara en stabil, proaktiv och kommunikativ.

Vårt övergripande strategiska mål för IT (2020–2024) är: ”En global IT-infrastruktur anpassad för globalt samarbete” med den långsiktiga planen att gå från en decentraliserad klientservermiljö till en centraliserad och global molnplattform baserad på Microsoftprodukter.

Detta underlag baseras på nuvarande lösning och vår långsiktiga strategi. En flytt av huvudkontoret (inom Stockholm) planeras inom två år.

### Uppdrag

Baserat på offertförfrågan önskar vi offerter på hur förvaltning av den digitala arbetsplatsen skulle kunna se ut samt tillhörande kostnader. För oss är det av största vikt att samtliga kostnader är inkluderade i offerten och att det INTE förekommer några dolda kostnader utan att ni klart och tydlig specificerar samtliga kostnader som ingår och hur samarbetet är tänkt att fungera.

Vi eftersöker en kostnadseffektiv och driftsäker IT-miljö som där det är möjligt baseras på molntjänster. Det är viktigt med en flexibel affärsmodell där vi enkelt kan lägga till och ta bort tjänster samt ändra omfattning.

I offerten ska det tydligt specificeras hur övertagande/ uppsättning av miljön kan genomföras och den nödvändiga tidsåtgången; både avseende kalendertid

och konsulttid. Vi önskar specificerat när processen kan starta, en grov tidplan samt den förväntade kostnaden. Avtalstiden med nuvarande leverantör går ut 18 februari 2024.

Beskriv även er erfarenhet av att arbeta med liknande organisationer och hur ni bidragit till att sänka kostnader, utveckla arbetssätt och effektivisera era kunders verksamhet. Vi önskar referenser på kunder i motsvarande storlek.

Vi kommer att utvärdera leverantörer baserat på följande krav (ej i rangordning):

- Supportfunktion
  - Tillgänglighet (mejl, telefon, kundportal, fjärrstyrning, chat, el. dyl.)
  - SLA-nivåer
  - Nationell och internationell support, dvs. att användare kan få support på engelska och svenska, gärna även spanska
- Miljöcertifiering eller motsvarande samt hur företaget arbetar med hållbarhetsfrågor
- Pris- och affärsupplägg
- Utbud av tjänster inklusive hårdvara
- Förståelse av verksamhet och organisation som är en ideell förening

Notera att We Effect är en biståndsorganisation med begränsad tillgång till resurser och därför priskänslig. Organisationen är inte skattepliktig och kan därför inte göra avdrag för moms. Samtliga priser i offerten ska vara inklusive moms och perioden för den avsedda kostnaden ska tydligt specificeras. Specificera tydligt vad som är engångskostnader och vad som är återkommande kostnader.

### **Nuvarande tjänst**

Nuvarande driftleverantör hanterar i dag förvaltningen av Microsoft 365, serverdrift (virtuella servrar) i leverantörens driftshallar, Entra/Azure, Adobe-licenser, nätverk inklusive brandvägg, förvaltning av DNS, antivirus, backup av servrar och M365, certifikathantering, VPN-lösning, support printlösning, samt annan användarsupport. Nuvarande driftleverantör hanterar även hårdvara inklusive konfigurering av nya datorer för personal på huvudkontoret.

Bifogat offertförfrågan finns en skiss över hur We Effects IT-miljö ser ut i dag.

## Efterfrågad tjänst

### DEN DIGITALA ARBETSPLATSEN

#### *Förvaltning Microsoft 365*

We Effect förvaltar sin M365-tenant i samarbete med nuvarande leverantör. Idag är antalet M365-användare ca 200 i hela organisationen. Licensinköp hanterar organisationen själv då detta krävs för att få tillgång till non-profit priser. Nuvarande licens är Microsoft Business Premium.

Den leverantör som väljs ska ha mycket goda verifierade kunskaper i Microsofts tjänster och produkter och aktivt bevaka utvecklingen samt bistå We Effect med lösningar inom området. Beskriv hur ni arbetar med Microsoft 365 och hur ni strategiskt och praktiskt stöder de kunder som använder Microsofts plattform.

#### *Förvaltning Entra/Azure*

Förvalta We Effects miljö i Entra/Azure och kunna vägleda organisationen vid framtida utveckling av tjänster. Idag är det bara Entra ID/Azure AD som används som större tjänst.

#### *Förvaltning Adobe*

Inköp och förnyelse av licenser, samt installationer, sker via befintlig leverantör vilket vi även önskar i ny lösning.

#### *Förvaltning Print*

Idag har We Effect en "Follow me"-lösning för vår skrivare (1 st) på huvudkontoret. Skrivarservice tillhandahålls av Canon, nuvarande driftleverantör förvaltar printserver och support till användare kring "Follow me"-lösningen. Detta behöver konfigureras och förvaltas alternativt bytas ut mot en molnlösning som förvaltas av leverantören. (Se vidare: stycket "Optioner" nedan.)

#### *Förvaltning virtuella servrar*

We Effect har i dag 12 virtuella servrar. Om byte av leverantör sker ska ny driftleverantör överta ansvar för drift av virtuella servrar.

Vårt mål är att avveckla samtliga servrar. Antalet kan sannolikt minska redan nu, men vi bedömer det osannolikt att de kan avvecklas helt i dagsläget. (Se vidare: stycket "Optioner" nedan.)

#### *Övervakning*

Övervakning av miljön ska ske kontinuerligt för att säkerställa en säker drift. Prisuppgift för denna tjänst ska vara inkluderad i offerten.

### *Övriga system*

Övriga system, inklusive telefoni, förvaltas i dagsläget i huvudsak av We Effect i samarbete med respektive systemleverantör. Hogia och CaneaOne, samt det tidigare ekonomisystemet iScala, ligger t.ex. i dagsläget på våra servrar och förvaltas således delvis av nuvarande leverantör.

Driftleverantören kan komma att behöva tillhandahålla viss support kopplat till övriga system.

### *Förvaltning av nätverk*

We Effect önskar att leverantören förvaltar nätverket på huvudkontoret. Vi önskar även förslag på en bättre anpassad lösning om möjligt.

### *Förvaltning av DNS*

Säkra att We Effects DNS fungerar tillsammans med alla tillhörande tjänster. Om byte av leverantör sker behöver befintlig DNS (4 zoner) flyttas samt hanteras av den nya leverantören tillsammans med vår webbyrå som jobbar med vår externa kommunikation.

### *Konfiguration och förvaltning av Intune*

We Effect planerar att börja använda Intune vilket behöver etableras och förvaltas av vald leverantör (samtliga ca 200 användare globalt). I dagens miljö förvaltar befintlig driftleverantör det on-prem AD som används för att styra användare på huvudkontoret, detta behöver avvecklas.

### *Säkerhet*

Beskriv hur ni hanterar säkerheten på servrar, nätverk, klienter samt i M365. Inkludera hur ni hanterar övervakning, larm och uppdateringar samt rutiner för hantering av de konton och höga behörigheter som leverantörens personal kommer att ha i We Effects miljö (zero-trust, MFA, aktivitetslogg, etc).

Beskriv hur ni arbetar med informationssäkerhet och asset management. We Effect kommer att ha som krav att leverantören tydligt dokumenterar de IT-tillgångar som förvaltas inom uppdraget och regelbundet förser oss med aktuell information skriftligen (t.ex. i samband med leverans- eller strategiska möten).

### *Säkerhetskopiering (backup) / Återläsning (restore)*

Idag gör vi säkerhetskopia av servrar och delar av M365. Beskriv hur ni arbetar med fullbackup, hanteringen av sekundär lagringsplats, behållning av säkerhetskopior. Ange hur denna tjänst prissätts och gärna kostnad per GB och månad. Vi önskar även information om hur ni hanterar återläsning och tester. Leverantören ska ha etablerad rutin för "Disaster Recovery" som vi önskar beskriven i offerten.

### *Säkerhet för hemsida*

Idag använder We Effect Cloudflare för att minska riskerna för DDoS-attacker på hemsidan. Vi önskar prisuppgift på Cloudflare eller motsvarande funktionalitet.

### *Certifikat*

Certifikat hanteras av befintlig leverantör. Om byte av leverantör sker behöver befintliga certifikat flyttas samt hanteras av den nya leverantören. Beskriv om ni kan ta över denna tjänst och hur ni skulle hantera tjänsten inklusive förnyelser.

### *Brandvägg*

I dag går vår trafik via brandväggar i nuvarande driftleverantörs datahallar. Beskriv er lösning och kostnaden för er tjänst.

### *Förvaltningsmodell*

Vi önskar en förvaltningsmodell med veckovisa operativa möten (avstämning), månadsvist leveransmöte, och halvårsvisa strategiska möten. Vi önskar även en beskrivning av hur ni arbetar med förändring- och incidenthantering samt hur ni löpande såväl som långsiktigt jobbar med IT-säkerhetsfrågor.

### *Rådgivning och expertis*

Vår interna förvaltningsmodell bygger på att leverantören kan erbjuda expertis inom IT-området samt proaktivt bevaka och föreslå förändringar som förbättrar vår IT-miljö, dess säkerhet och dess kostnadseffektivitet. God kommunikation och ett nära och personligt samarbete är av största vikt för oss.

Detta inkluderar ett nära samarbete vid uppkomna incidenter eller problem där leverantören arbetar strategiskt med att dokumentera, analysera och åtgärda dessa.

### *Tekniker på plats*

We Effect behöver ibland en tekniker på plats och denna tjänst ska kunna avropas. Önskad samarbetsmodell inkluderar en specifik tekniker som löpande jobbar on-site en eller flera dagar per månad (t.ex. en hel eller halv dag/vecka).

### *Support*

För tjänsterna behöver support erbjudas under normal kontorstid på svenska och engelska. Spanska är meriterande. Beskriv hur er tjänst för detta ser ut.

Önskvärd prismodell är per ärende, alternativt ett fast månadspris. Genomsnittligt antal supportärenden per månad, inklusive de som gäller förvaltning och utveckling, är i dagsläget ca 30–35.

*SLA*

Leverantören ska tillhandahålla kontinuerlig drift med undantag för planerade servicefönster. Beskriv era servicenivåer inklusive inställelsetider och prissättning för ett serviceavtal för ovanstående tjänster.

*Migrering och etablering*

Beskriv och prissätt arbetet med att migrera befintlig miljö till ny avseende ovanstående tjänster.

*Personuppgiftsbiträdesavtal (Bilaga 1)*

Ni behöver acceptera bifogat Personuppgiftsbiträdesavtal eller föreslå förändringar i det.

**HÅRDVARA**

I dag har samtliga anställda på huvudkontoret dator och mobiltelefon från organisationen. I regionerna har samtliga anställda datorer från organisationen, men endast en handfull har mobiltelefoner. Datorer och telefoner för regionerna hanteras i dagsläget inte av huvudkontoret. I regionerna finns även ett fåtal lokala servrar med on-prem AD:n som förvaltas av dem själva.

*Förmedla leasing, hyra eller försäljning ny hårdvara*

We Effect önskar att anskaffning av ny hårdvara för huvudkontoret görs genom er som leverantör. Ny hårdvara ska vara konfigurerad och installerad vid leverans.

We Effect önskar specificering av normala leveranstider för datorer och mobiltelefoner. Vi använder Lenovo som standardiserad datormodell och Samsung och iPhone för telefoner. Vi önskar möjlighet att leasa hårdvaran och önskar att leverantören arbetar med livscykelhantering och kan hantera återlämning av gamla datorer och telefoner.

De enheter som levereras av en ny partner ska ha ett installerat säkerhetspaket som inkluderar antiviruskydd.

*Anti-virus*

I dagsläget används befintlig driftleverantörs antivirus-tjänst på alla klienter på huvudkontoret (ca 45 stycken) samt delvis i våra regioner (ca 125 stycken inklusive servrar). Beskriv och prissätt er tjänst för detta, inklusive hantering av larm.

*Klienthantering*

I dag leasar organisationen enheter (laptop och mobil) för samtliga anställda på huvudkontoret via befintlig leverantör. Dessa datorer och telefoner behöver tas över av eventuell ny leverantör. Om dessa behöver konfigureras om ska detta prissättas i offerten.

Leverantören ansvarar för att system och tjänster som ingår i We Effects image regelbundet uppdateras och underhålls.

## OPTIONER

Nedanstående behöver beskrivas och prissättas för att kunna avropas senare.

### *Etablera global lösning för VPN*

We Effect har idag en lösning för VPN vid huvudkontoret. Vi ser att vi eventuellt inte kommer att behöva detta i framtiden men önskar att VPN-lösning som även kan omfatta användare i våra regioner tas med i offerten.

### *Inventering och optimering av servrar*

Som nämnt ovan kan befintligt antal servrar sannolikt minskas. Beskriv och prissätt en inventering av nuvarande servermiljö med syfte att optimera och på sikt avveckla den. Detta kan avropas antingen inom projektet eller senare.

### *Molnbaserad printlösning*

Rekommendera och prissätt en molnbaserad printlösning som kan ersätta nuvarande serverbaserade lösning. Inkludera upplägg och kostnad för avveckling av tidigare lösning och implementering av den nya. Den molnbaserade lösningen får gärna gå att använda även i regioner.

### *Global klienthantering*

Idag hanteras endast hårdvara för våra anställda i Sverige. Om möjligt önskar vi även offert för hur hårdvaran skulle kunna hanteras för våra användare i regionerna. Vår verksamhet bedrivs i Afrika, Asien, Latinamerika och Europa (se bifogad lista med antal anställda per land). Ert förslag behöver därför anpassas så att det fungerar med en normal internetuppkoppling i dessa länder.

## **Krav och önskemål på leverantören**

För oss är kostnadseffektivitet och användarvänlighet av största vikt. När det gäller IT är vår strategi att hålla det enkelt, inte att ta en ledande position, men att följa med i förändringar och använda teknologi som är av nytta för oss.

Den leverantör som anlitas ska (SKALL krav)

- Ha verifierat goda kunskaper i Microsofts tjänster.
- Ha verifierat goda kunskaper i informationssäkerhet
- Ha verifierat goda rutiner för dokumentation av hanterade tillgångar (asset management).
- Kunna bistå We Effect med rådgivning och expertis inom de områden som tas upp i offertförfrågan.
- Kunna påvisa hur de arbetar strategiskt och proaktivt tillsammans med sina kunder.
- Tillhandahålla support på engelska.

- Arbeta aktivt med hållbarhetsfrågor och inneha en miljöpolicy eller liknande..
- Vara villig att skriva under på We Effects uppförandekod.
- Vara tillgänglig för uppstart så snart som möjligt men senast 13 november.

Erfarenhet av att jobba med ideella organisationer är meriterande.

### Tidplan och formalia

Följande tider behöver ni beakta i samband med ert svar:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| • 2023-08-31             | Utskick av förfrågningsunderlag                            |
| • 2023-09-18, kl. 12:00  | Sista tidpunkt för att skicka in frågor                    |
| • 2023-09-19, kl. 9 - 12 | Möjlighet att ställa frågor i 25 minuter                   |
| • 2023-09-28, kl. 17:00  | Sista tidpunkt att lämna in offert                         |
| • 2023-10-03 kl. 13-17   | Offertpresentation för kortlistade leverantörer 55 minuter |
| • 2023-10-10             | Beräknat datum för leverantörsväl                          |

Att göra för er som leverantörer:

1. Skicka frågor skriftligt **senast** den 18 september kl. 12:00 för att få svar den 19 september.
2. Svar på frågor kommer levereras skriftligt till alla leverantörer (alla får se alla frågor från samtliga leverantörer samt svaren på dessa) den 19 september. Vill ni träffa oss och föra dialog har ni möjlighet att boka ett 25 minuter långt möte mellan kl. 9 - 12 den 19 september. Meddela snarast när ni kan under den tiden så att vi kan boka.
3. Den 28 september kl. 17:00 är sista dag för att lämna in er offert till e-postadresserna under "Kontaktuppgifter" nedan.
4. Tisdag den 3 oktober erbjuds ni som är kortlistade att presentera er offert under 55 minuter. Ange snarast vilka tider ni kan under den tiden.

I samtliga fall bjuder vi in en deltagare från er som leverantör som sedan kan skicka vidare inbjudan till relevanta deltagare internt hos er.

### Offertens innehåll

Vänligen bifoga en offert (inklusive moms) för det som beskrivs ovan, en kort presentation av företaget och dess ägarbild, registreringsbevis, företagets arbete med hållbarhet, samt alla eventuella bilagor som understöder er offert.

### Kontaktuppgifter

Skriftligt anbud ska vara oss tillhanda senast kl. 17.00 2023-09-28 och skickas digitalt till [ewa.holmstedter@weeffect.org](mailto:ewa.holmstedter@weeffect.org) (Administrativ chef), [anna.karlberg@weeffect.org](mailto:anna.karlberg@weeffect.org) (IT-samordnare) samt



[gunilla.kinnestrand@weeffect.org](mailto:gunilla.kinnestrand@weeffect.org). Vid frågor gällande upphandlingen används samma kontaktuppgifter.

### **Bilagor till offertförfrågan**

1. We Effects PUB-avtal
2. We Effects Code of Conduct
3. Arkitekturskiss We Effects IT-miljö
4. We Effect Global Strategy for IT 2020-2024
5. Antal anställda per land

Med vänlig hälsning,

Ewa Rutqvist Holmstedter

Administrativ chef, We Effect