



Upphandling av IT-system till förvaltarenheten

ANBUdSINBJUDAN

Dnr: AMF 2024/508



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Information om upphandlingen

1.1 Inbjudan att lämna anbud

1.2 Stockholms stad

1.3 Bakgrund till upphandlingen

1.4 Förvaltarenhetens behov

1.5 Upphandlingens omfattning

1.5.1 Budget för uppdraget

1.6 Antal leverantörer

1.7 Stadens IT-miljö

1.8 Kontraktperiod

2 Upphandlingsföreskrifter

2.1 Upphandlingsförfarande

2.2 Elektronisk anbudsgivning

2.3 Frågor och förtydliganden

2.4 Sista anbudsdag

2.5 Anbudsöppning

2.6 Anbudens giltighetstid

2.7 Språk

2.8 Alternativa utföranden

2.9 Reservationer och/eller avvikande villkor

2.10 Egen försäkran (ESPD)

2.10.1 Hur anbudsgivare kan skapa och använda ESPD

2.10.2 Anbudsgivarens skyldighet att inkomma med bevis

2.11 Kvalificering, prövning och utvärdering

2.12 Tilldelningsbeslut

2.13 Behandling av personuppgifter i samband med upphandling

2.14 Offentlighet och sekretess

3 Information om anbudsgivaren

3.1 Företagsuppgifter

3.2 Åberopande av annans kapacitet

3.3 Underleverantörer

4 Uteslutningsgrunder från deltagande i upphandlingen

4.1 Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål

4.2 Betalning av skatter och sociala avgifter

4.3 Uteslutningsgrunder som rör insolvens, intressekonflikter eller allvarliga fel i yrkesutövningen

4.4 Uteslutningsgrund avseende ryska företag

5 Krav på leverantören

5.1 Behörighet att utöva yrkesverksamhet

5.2 Ekonomisk och finansiell ställning

5.3 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

5.3.1 Leverantörens kapacitet och erfarenhet

5.3.2 Referensuppdrag

5.3.3 Personal - nyckelroller

5.3.4 Kvalitetssäkringsarbete

5.3.5 Miljöfrämjande rutiner

5.3.6 Informationssäkerhetsarbete

5.4 Arbetsgivaransvar

6 Krav på uppdraget

6.1 Uppdragets innehåll

6.2 Kravspecifikation

6.3 Pris

6.4 Utveckling



- 6.5 Forum för dialog om utveckling
- 6.6 Utbildning
- 6.7 Konsulttjänster
 - 6.7.1 Konsulttjänst - Utbildning
- 6.8 Konsulttjänst - Systemutveckling
- 6.9 Införande
 - 6.9.1 Införande - / tidsplanering
- 6.10 Drift
- 6.11 Uppdateringar, planerade driftstopp och ändringar i tjänsten
- 6.12 Applikationssupport - Support för förvaltarenheten
- 6.13 Support för drift
- 6.14 Fel
 - 6.14.1 Felavhjälpning
 - 6.14.2 Servicefönster - tillåtna avbrott
 - 6.14.3 Avbrott Leverantören inte svarar för
- 6.15 Underhåll och uppgraderingar (releasehantering)
- 6.16 Personuppgifter
- 6.17 Acceptans av villkor och krav
- 7 Utvärdering
 - 7.1 Grund för utvärdering
 - 7.2 Utvärderingsmodell
 - 7.2.1 Uppräkningstalsmodellen
 - 7.3 Pris 40 %
 - 7.4 Kvalitet 60%
 - 7.4.1 Visning scenarier
 - 7.4.2 Funktionella börkrav
 - 7.5 Anbudspresentation
- 8 Avtalsförlaga
 - 8.1 Avtalsparter
 - 8.2 Parternas åtaganden
 - 8.3 Omfattning
 - 8.4 Handlingar som reglerar parternas åtagande
 - 8.5 Avtalstid
 - 8.6 Ändringar eller tillägg
 - 8.7 Kontaktpersoner
 - 8.8 Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer
 - 8.9 Ersättning och prisjustering
 - 8.9.1 Ersättning
 - 8.9.2 Prisjustering
 - 8.10 Fakturerings- och betalningsvillkor
 - 8.10.1 Fakturakrav
 - 8.10.2 Betalningsvillkor
 - 8.11 Leveransvillkor
 - 8.11.1 Leveranstid
 - 8.11.2 Leveranstest
 - 8.11.3 Leveransförsening
 - 8.12 Statistik
 - 8.13 Samverkan och uppföljning
 - 8.14 Utbildning
 - 8.15 Rättigheter till systemet
 - 8.16 Rättigheter till stadens data
 - 8.17 Personal
 - 8.18 Arbetsgivaransvar
 - 8.19 Arbetsmiljö
 - 8.20 Antidiskriminering



- 8.21 Personuppgifter**
- 8.22 Loggfiler**
- 8.23 Överföring av data och personuppgifter**
- 8.24 Sekretess och tystnadsplikt**
- 8.25 Sysselsättningsfrämjande åtgärder**
- 8.26 Antidiskrimineringsklausul**
- 8.27 Svart arbetskraft**
- 8.28 Skatter och sociala avgifter**
- 8.29 Miljöarbete**
- 8.30 Kvalitetssäkringsarbete**
- 8.31 Säkerhet**
- 8.32 Konfidentialitet**
- 8.33 Ledningssystem för IT-säkerhet**
- 8.34 Underleverantörer**
- 8.35 Ansvar för fel och brister**
- 8.36 Brister i tillgänglighet,**
- 8.37 Avtalsbrott och hävning**
- 8.38 Förtida upphörande av kontrakt på grund av otillåten koppling till Ryssland**
- 8.39 Försäkring**
- 8.40 Skadeståndsansvar**
- 8.41 Omförhandling**
- 8.42 Uppgifter med anledning av förnyad upphandling**
- 8.43 Avveckling - Skyldighet att bistå vid byte av leverantör**
- 8.44 Marknadsföring**
- 8.45 Överlåtelse av avtal**
- 8.46 Force majeure**
- 8.47 Tvist**
- 8.48 Avtalsbilagor**
- 9 Intygande**
- 9.1 Acceptans av villkor och krav**
- 10 Handlingsförteckning**



1 Information om upphandlingen

1.1 Inbjudan att lämna anbud

Stockholms stad, genom Arbetsmarknadsförvaltningen (i fortsättningen "staden"), bjuder härmed in till anbudsgivning avseende Upphandling av IT-system till förvaltarenheten.

1.2 Stockholms stad

Stockholms stad består för närvarande av 11 stadsdelsnämnder, 17 facknämnder och ungefär 20 bolag samt ett antal stiftelser.

Stadens organisation är i ständig förändring och driftsformerna kan ändras under pågående avtalstid efter politiska beslut.

Målet med stadens upphandlingar är att verksamheter ska få de varor och tjänster de behöver med rätt kvalitet och till rätt pris.

Närmare beskrivning av stadens organisation och verksamhet finns på start.stockholm.

1.3 Bakgrund till upphandlingen

Förvaltarenheten i Stockholms stad etablerades på arbetsmarknadsförvaltningen 2022-01-01 enligt budgetuppdrag av Kommunfullmäktige. På förvaltarenheten tjänstgör förordnade ställföreträdare. De företräder stockholmare som befinner sig i komplexa livssituationer. Enheten får uppdrag från Överförmyndarförvaltningen i Stockholms stad (ÖFF).

1.4 Förvaltarenhetens behov

I dag har förvaltarenheten i stor utsträckning en manuell hantering av huvudmännens handlingar, där varje ställföreträdare har en särskild gruppdisk för sina ärenden och ett aktskåp för fysiska handlingar. Enheten ser behov av att införa ett verksamhetssystem för digital hantering av ärenden och huvudmännens ekonomi.

Verksamhetssystemet ska användas av förvaltarenhetens medarbetare. Målet är att enheten under våren 2025 ska bestå av 18 medarbetare, varav 15 ställföreträdare. Förvaltarenhetens aktuella uppdrag är att framöver hantera 250 ärenden. Hittills har enheten, sedan februari 2023, hanterat ett 90-tal ärenden.

1.5 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattar ett verksamhetssystem till förvaltarenheten vid Arbetsmarknadsförvaltningen (AmF).

Målet med denna upphandling är att säkerställa och tillgodose behovet av ett verksamhetssystem till Förvaltarenheten.

Det övergripande målet med att införa ett verksamhetssystem, vid Förvaltarenheten, är att förbättra och effektivisera verksamhetens arbetsprocesser genom nya digitala arbetssätt.

Förvaltarenheten upphandlar därför ett verksamhetssystem:

- som ska möjliggöra en säker digital hantering av ärenden
- som ska bidra till en effektiv arbetsprocess
- som tillåter anpassning utifrån verksamhetens behov
- som är användarvänligt och ger användarna stöd att utföra sina arbetsuppgifter
- som ger underlag för uppföljning och analys

1.5.1 Budget för uppdraget

Budget för uppdraget, inkluderat optioner för förlängning, är 4 milj. kronor. Kostnader för vidareutveckling av ny tillkommande funktionalitet under avtalstiden är ej inräknad.

Om anbud överskrider angiven budget kommer dessa att förkastas.



1.6 Antal leverantörer

Staden kommer att ingå avtal med en (1) leverantör för genomförandet av detta uppdrag.

Staden har övervägt möjligheten att dela upp kontraktet i flera delar, men funnit att det för verksamheten är mest ändamålsenligt med ett helhetsåtagande för kontraktets alla delar.

1.7 Stadens IT-miljö

Nödvändig IT-infrastruktur kan skötas av stadens driftleverantör (för närvarande TietoEvry). Systemförvaltning bedrivs enligt arbetsmarknadsförvaltningens PM3-baserade styr- och samverkansmodell.

För att integrera olika system och applikationer använder sig staden av sin integrationsplattform kallad SOA-plattformen. SOA-plattformen innehåller ett antal olika verktyg och lösningar för systemintegration, exempelvis Microsoft BizTalk för att hanterainformationsutbyten och Microsoft Service Bus för meddelandehantering. Därutöver finns stöd för asynkronintegration genom filöverföring och lösningar för virtualisering av tjänster.

Staden har en central autentiseringsplattform och olika typer av användarkataloger som ska användas vid identifiering av användare. Staden har även gemensamma tekniska lösningar för säkra meddelanden och för elektronisk underskrift.

EPS (Elektronisk Personkatalog Stockholm) används för att hämta personuppgifter om invånare som indata till stadens verksamhetssystem. EPS innehåller samma uppgifter som folkbokföringen. Anrop mellanverksamhetssystem och EPS sker genom webbtjänster (web services) baserade på Microsoft WCF (Windows Communication Foundation). Utöver anrop med ett personnummer i taget finns möjlighet att hämta personposter satsvis (batch) utifrån önskade villkor samt prenumerera på förändrade poster.

1.8 Kontraktperiod

Avtalet gäller från tidpunkten för avtalstecknande. Därefter kommer en införandeperiod löpa i enlighet med mellan parterna överenskommen införandeplan, till dess tjänsten är levererad och godkänd ("Verklig Leveransdag"). Införandeplanen ska baseras på de moment och tider som anges i avsnitt 6.9 Införande.

Därefter gäller avtalet för en period om fyra (4) år från Verklig Leveransdag, dock senast 2025-10-01

Staden har därefter option att förlänga avtalstiden med två (2) plus ett (1) plus ett (1) år, avtalstiden kan således vara max 8 år. Om staden vill påkalla förlängning ska det skriftligen meddelas leverantören senast sex månader innan utgången av pågående avtalsperiod.

2 Upphandlingsföreskrifter

2.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs genom ett öppet förfarande enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

2.2 Elektronisk anbudsgivning

Anbudsgivare som vill delta i upphandlingen ska lämna in elektroniskt anbud via Kommers.

Har ni frågor eller behöver support kring hanteringen av Kommers kan ni kontakta Antirio support via telefon 08-612 34 53 eller besök <https://www.kommersannons.se/elite/Info/Contact.aspx>.

Anbudsgivare får ingen ersättning för arbetet med anbudet eller för att inkomma med anbud.

Det är viktigt att anbudsgivaren lämnar ett komplett anbud som innehåller de uppgifter som efterfrågas. Om det saknas uppgifter i anbudet kan staden behöva förkasta anbudet eftersom möjligheterna att komplettera anbudet efter sista anbudsdag är begränsade.



2.3 Frågor och förtydliganden

Om anbudsgivare uppfattar något i upphandlingsdokumenten som oklart uppmanas denne att kontakta staden i god tid innan anbud ska lämnas in.

Eventuella frågor gällande upphandlingsdokumenten ställs i Kommers funktion för frågor och svar.

De anbudsgivare som registrerat sig i Kommers och laddat ner upphandlingsdokumenten från denna webbplats kommer att meddelas via e-post när ett förtydligande eller annan information har publicerats.

Staden kan inte garantera att frågor som inkommer senare än 2024-10-24 besvaras. Svar på frågor och andra eventuella förtydliganden publiceras senast sex dagar före sista anbudsdag.

2.4 Sista anbudsdag

Anbud ska vara staden tillhanda senast 2024-11-05.

2.5 Anbudsöppning

Anbuden kommer att öppnas samtidigt och så snart som möjligt efter anbudstidens utgång. Vid anbudsöppningen deltar minst två av staden utsedda personer.

2.6 Anbudens giltighetstid

Anbud ska vara giltiga till och med 2025-05-05.

2.7 Språk

Anbud ska vara skrivet på svenska, såvida det inte uttryckligen framgår att ett visst svar får ges på något annat språk. Begrepp som är vedertagna i Sverige inom branschen accepteras dock även på engelska. Observera att det även gäller bilagor till anbudet, exempelvis meritförteckningar.

2.8 Alternativa utföranden

Alternativa utföranden i anbuden accepteras inte.

2.9 Reservationer och/eller avvikande villkor

Reservationer eller avvikande villkor avseende krav eller de kommersiella villkoren i bilaga Kontraktsförlaga, får inte förekomma i anbud.

2.10 Egen försäkran (ESPD)

En ESPD är en standardiserad form av egen försäkran. Förkortningen står för *European single procurement document*. Anbudsgivaren har i denna upphandling möjlighet att lämna in en ESPD som ett preliminärt bevis på att anbudsgivaren inte är föremål för uteslutningsgrunderna och uppfyller kvalificeringskraven. Uteslutningsgrunderna framgår av avsnitt 4 och kvalificeringskraven framgår av avsnitt 5.

Om anbudsgivaren väljer att lämna in en ESPD behöver frågorna i det strukturerade upphandlingsdokumentets avsnitt 4 och 5 inte besvaras. ESPD:n fungerar som ett preliminärt bevis för att anbudsgivaren har rätt att delta i upphandlingen och uppfyller samtliga kvalificeringskrav.

Det är frivilligt för anbudsgivare att lämna in en ESPD. Istället för att lämna in en ESPD, kan anbudsgivaren besvara frågorna direkt i det strukturerade upphandlingsdokumentet.



2.10.1 Hur anbudsgivare kan skapa och använda ESPD

När en leverantör loggar in på [Kommers Annons/Stockholm](#) finns flera val för hur en anbudsgivare enkelt kan skapa en ESPD. Anbudsgivaren kan antingen:

- skapa en ny ESPD på [Kommers Annons/Stockholm](#),
- använda en tidigare sparad ESPD som sparats på [Kommers Annons/Stockholm](#) eller
- ladda upp en ESPD XML-fil som skapats på en annan certifierad webbplats.

ESPD för åberopad kapacitet

Om anbudsgivaren åberopar andra företags kapacitet enligt 14 kap. 6 § LOU (se närmare beskrivning om åberopande av annans kapacitet i avsnitt 3.2 i detta dokument) och inkommer med en ESPD, ska anbudsgivarens försäkran åtföljas av en ESPD för vart och ett av de företag vars kapacitet åberopas. Detta kan göras genom att bifoga en ESPD som XML-fil som bilaga till anbudet.

Det finns funktionalitet på [Kommers Annons/Stockholm](#) som hjälper anbudsgivare att begära in en ESPD från företag vars kapacitet de åberopar, se menyvalet "Anmäl intresse/Skapa anbud/Åberopad kapacitet".

Under menyvalet "Åberopad kapacitet" registrerar anbudsgivaren information om företag vars kapacitet åberopas. Om anbudsgivaren har tillgång till det åberopade företagets ESPD kan denne ladda upp den direkt på det registrerade företaget och den bifogas då anbudet. Anbudsgivaren kan klicka på knappen "begär svar" för att hämta in ESPD från det företag vars kapacitet åberopas. Om det åberopade företaget har ett konto i Kommers kan de skapa eller återanvända en ESPD från sin profil. Kontakta gärna Kommers support för handhavandestöd (se kontaktuppgifter i avsnitt 2.2 Elektronisk anbudsgivning).

Om anbudsgivaren, i stället för att lämna in en ESPD, väljer att besvara frågorna direkt i det strukturerade upphandlingsdokumentet i Kommers, behöver anbudsgivaren inte lämna in en ESPD för företag vars kapacitet åberopas.

2.10.2 Anbudsgivarens skyldighet att inkomma med bevis

Staden får enligt 15 kap. 3 § LOU, när som helst under upphandlingen begära att anbudsgivaren ska komplettera sin försäkran (ESPD) med ett eller flera av de intyg/bevis som omfattas av anbudsgivarens, eller eventuella åberopade företags, försäkran för att kunna genomföra upphandlingen på ett korrekt sätt.

Anbudsgivaren ska lämna sådana kompletterande dokument och bevis i den omfattning som staden har begärt.

2.11 Kvalificering, prövning och utvärdering

Efter anbudsöppningen granskas och prövas anbudet.

Anbudsprövningen omfattar följande moment:

- Uteslutning: Prövning av att anbudsgivaren inte är föremål för någon av uteslutningsgrunderna.
- Kvalificering: Prövning av att anbudsgivaren uppfyller kvalificeringskraven.
- Formkrav: Prövning av att anbud lämnats in i enlighet med de formella kraven.
- Prövning av att krav på tjänsten uppfylls. Bedömning görs utifrån anbudsgivarens intyganden och beskrivningar. Här ingår även en kontroll av att avtalsvillkoren accepteras.
- Anbudsvärdering: Utvärdering av anbudet utifrån angiven utvärderingsmodell.

2.12 Tilldelningsbeslut

Så snart tilldelningsbeslut har fattats kommer information om detta att skickas till samtliga anbudsgivare tillsammans med skälen för beslutet och uppgift om den period under vilken avtal inte får ingås (avtalsspärr). Meddelandet skickas till den kontaktperson som anbudsgivaren angett i Kommers.

Kontraktet ingås efter det att avtalsspärren har löpt ut och blir giltigt när båda parter har undertecknat det.



2.13 Behandling av personuppgifter i samband med upphandling

Staden är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som staden behandlar i sin verksamhet.

De personuppgifter som förekommer i anbudshandlingar kommer att behandlas av staden i enlighet med dataskyddsförordningen.

Personuppgifter behandlas i stadens upphandlingssystem och avtalsdatabas. När personuppgifter behandlas för den personuppgiftsansvariges räkning av annan, till exempel av en leverantör av upphandlingssystem, är denne personuppgiftsbiträde.

De personuppgifter som normalt sett behandlas vid offentlig upphandling är följande:

- Namn, titel och kontaktuppgifter för företrädare/kontaktperson för anbudsgivare.
- Namn, titel och kontaktuppgifter samt uppgifter om erfarenhet och kompetens för personer som är anställda och/eller uppdragstagare hos anbudsgivare.
- Namn, titel, myndighet/organisation och kontaktuppgifter för referenspersoner hos en annan myndighet eller organisation.
- Namn, titel och kontaktuppgifter för kontaktpersoner för leverantör/kontrakt.

Ändamålet med behandlingen av personuppgifter är att kunna genomföra upphandlingar samt fullgöra och förvalta ingångna avtal. De rättsliga grunderna för behandlingen är artikel 6.1 b) och e) i dataskyddsförordningen, fullgörande av avtal och utförande av en uppgift av allmänt intresse.

Den som är registrerad har rätt att vända sig till den personuppgiftsansvarige inom staden för att få tillgång till sina uppgifter, för att begära rättelse, radering och överföring av uppgifterna eller begränsning av behandlingen och för att invända mot behandlingen. Klagomål på personuppgiftsbehandlingen kan inges till tillsynsmyndigheten, Integritetsskyddsmyndigheten.

För mer information hänvisas till: start.stockholm/dataskydd

2.14 Offentlighet och sekretess

Staden omfattas av de regler som sammanfattningsvis brukar benämnas offentlighetsprincipen. Med detta avses bland annat att allmänna handlingar normalt ska vara tillgängliga för den person som önskar ta del av dem. Den som lämnar anbud i denna upphandling måste vara införstådd med att denna aspekt ingår som en förutsättning i samarbetet med staden.

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av absolut sekretess enligt 19 kap. 3 § 2 st. offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) till dess tilldelningsbeslut har fattats eller ärendet dessförinnan har slutförts. Detta innebär att uppgifter om anbud dessförinnan inte i något fall lämnas till annan än respektive anbudsgivare. Uppgifter i anbud kan omfattas av sekretess även efter nämnda tidpunkt. För kommersiell sekretess till skydd för en anbudsgivares uppgifter fordras att uppgifterna avser affärs- eller driftförhållanden för anbudsgivaren samt att det av särskild anledning kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgifterna röjs.

Om anbudsgivaren anser att vissa uppgifter i anbudet bör sekretessbeläggas uppmanas anbudsgivaren att precisera vilka uppgifter det i så fall är samt lämna en motivering till på vilket sätt anbudsgivaren skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Det är dock staden som enligt offentlighets- och sekretesslagen beslutar om huruvida en uppgift ska sekretessbeläggas.

Frågor
- Begär anbudsgivaren sekretess på delar av anbudet?
- Om sekretess begärs, precisera de uppgifter som begäran avser samt ge en motivering till på vilket sätt anbudsgivaren skulle lida skada om uppgifterna lämnas ut.

3 Information om anbudsgivaren



3.1 Företagsuppgifter

Anbudsgivaren ska till anbudet bifoga uppgifter enligt nedanstående formulär.

Frågor
- Företagsnamn:
- Organisationsnummer:
- Kontaktperson avseende anbudet:
- E-postadress till kontaktpersonen:
- Telefonnummer till kontaktpersonen:

3.2 Åberopande av annans kapacitet

Anbudsgivaren har möjlighet att åberopa annat företags kapacitet för att uppfylla de krav på leverantören som avser ekonomisk och finansiell ställning och/eller teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt avsnitt 5.

Anbudsgivaren har även under kontraktperioden möjlighet att anlita annat företag för utförande av delar av tjänsten, så kallad underleverantör, se närmare beskrivning om detta i avsnitt 3.3

För att det ska vara möjligt att använda sig av annans kapacitet i syfte att uppfylla något eller några av ovan nämnda krav, ska sådant företag redovisas i anbudet med namn och organisationsnummer. Det ska även framgå i anbudet vilken kapacitet som åberopas hos respektive angivet företag.

Om kapacitet åberopas hos koncernbolag eller motsvarande ska även detta bolag redovisas.

Den som åberopas för sin kapacitet får inte vara föremål för någon av uteslutningsgrunderna som beskrivs i avsnitt 4 och ska uppfylla det eller de krav för vilket dess kapacitet åberopas.

Anbudsgivaren ska på stadens begäran uppvisa en bindande rättslig förbindelse senast fem dagar efter begäran, till exempel ett samarbetsavtal, som visar att anbudsgivaren förfogar över åberopad kapacitet hos angivet/angivna företag. Den rättsliga förbindelsen ska vara kopplad till fullgörandet av åtagandet enligt denna upphandling och vara giltig under hela kontraktstiden.

Anbudsgivare som åberopar annans kapacitet anger detta nedan.

Frågor
- Företag 1 (ange företagsnamn, organisationsnummer samt beskrivning av vilken kapacitet som åberopas):
- Företag 2 (ange företagsnamn, organisationsnummer samt beskrivning av vilken kapacitet som åberopas):
- Företag 3 (ange företagsnamn, organisationsnummer samt beskrivning av vilken kapacitet som åberopas):
- Härmed intygas att de företag vars kapacitet åberopas inte är föremål för någon av de uteslutningsgrunder som anges i avsnitt 4 samt uppfyller samtliga tillämpliga krav i avsnitt 5 gällande den åberopande kapaciteten.



3.3 Underleverantörer

Leverantören får inte anlita underleverantörer utan stadens skriftliga medgivande.

Hela eller delar av uppdraget kan utföras av underleverantörer. Med underleverantörer avses sådan leverantör som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet och inte sådana leverantörer som levererar diverse varor och tjänster till leverantören.

För underleverantörer som inte omfattas av p 3.2 (företag vars kapacitet åberopas) behöver ingen separat ESPD fyllas i.

Underleverantörer som anlitas ska vara fria från uteslutningsgrunderna i 13 kap. 1-3 §§ LOU. Behövliga kontroller av underleverantörer kommer att göras inför avtalstecknandet eller senare. Underleverantör som inte är fri från uteslutningsgrunder ska bytas ut.

Leverantören ansvarar mot staden för underleverantörs arbete som för eget arbete.

I det fall anbudsgivaren avser använda underleverantör för fullgörande av delar av det uppdrag som denna upphandling avser ska underleverantör anges i anbudet. Ange även vilken del av uppdraget som respektive underleverantör ska genomföra.

Frågor
- Om anbudsgivaren har för avsikt att använda underleverantörer ska ovan efterfrågade uppgifter lämnas här. Ange även vilken del av uppdraget som respektive underleverantör ska genomföra.

4 Uteslutningsgrunder från deltagande i upphandlingen



4.1 Uteslutningsgrunder som rör fällande dom i brottmål

Enligt 13 kap. 1 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling ska en myndighet utesluta en leverantör från att delta i en offentlig upphandling, om myndigheten får kännedom om att leverantören enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar:

- deltagande i en kriminell organisation enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
- bestickning eller korrupktion enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
- bedrägeri enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
- penningtvätt eller finansiering av terrorism enligt viss närmare definition i lagparagrafen,
- terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet enligt viss närmare definition i lagparagrafen, eller
- barnarbete eller andra former av människohandel enligt viss närmare definition i lagparagrafen.

Är leverantören en juridisk person, ska leverantören uteslutas om en person som ingår i leverantörens förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan har dömts för brottet. Detsamma gäller om den som har dömts för brottet är behörig att företräda, fatta beslut om eller kontrollera leverantören. För svenska aktiebolag utgörs den här personkretsen av verklig huvudman (se lagen (2017:631) om registrering av verkliga huvudmän), VD, styrelseledamöter samt firmatecknare.

Om anbudsgivare åberopar andra företags kapacitet ska även dessa företag kontrolleras så att det inte föreligger skäl för uteslutning.

Anbudsgivare ska vara beredd att inom fem arbetsdagar efter begäran inkomma med en särskild försäkran på heder och samvete att det inte föreligger några omständigheter som utgör skäl för uteslutning enligt 13 kap. 1 § LOU. Sådan försäkran ska kunna lämnas för anbudsgivare samt för samtliga företag vars kapacitet åberopas. För utländska anbudsgivare som är etablerade i länder där det är möjligt att få utdrag ur brottsregistret eller en likvärdig handling som visar att det inte finns sådana omständigheter som utgör skäl för uteslutning ska istället anbudsgivaren vara beredd att inom fem arbetsdagar lämna ett sådant intyg.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- a) Har anbudsgivaren eller något företag vars kapacitet åberopas eller någon företrädare för anbudsgivaren eller åberopade företag dömts för brott enligt ovan?
- b) Om ovanstående fråga (a) besvarats med "Ja", beskriv omständigheterna (vilket brott, vem har dömts, domstol, datum för dom). Om fråga (a) ovan besvarats med "Nej", ange "Ej aktuellt" i svarsrutan.
- c) Om ovanstående fråga (a) besvarats med "Ja", har anbudsgivaren vidtagit åtgärder för att visa sin tillförlitlighet ("självsanering")? Frågan ska besvaras med "Ja" eller "Nej". Om fråga (a) ovan besvarats med "Nej", ange "Ej aktuellt" i svarsrutan.
- d) Om ovanstående fråga (c) besvarats med "Ja", beskriv åtgärderna. Om ovanstående fråga (c) besvarats med "Nej" eller "Ej aktuellt" ange "Ej aktuellt" i svarsrutan.

4.2 Betalning av skatter och sociala avgifter

Anbudsgivare ska ha betalat föreskrivna skatter och sociala avgifter i Sverige och i det land där anbudsgivaren är etablerad. Motsvarande krav gäller för företag vars kapacitet åberopas av anbudsgivare.

Om den upphandlande myndigheten har tillgång till kontrolluppgifter hos behörig myndighet kommer kontrollerna att göras av den upphandlande myndigheten. För det fall att den upphandlande myndigheten inte kan genomföra kontrollerna själv via behörig myndighet ska anbudsgivare inom fem arbetsdagar efter begäran inkomma med dokumentation som styrker att kravet är uppfyllt.

Anbudsgivare ska vara godkänd för svensk F-skatt.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



4.3 Uteslutningsgrunder som rör insolvens, intressekonflikter eller allvarliga fel i yrkesutövningen

Av 13 kap. 3 § LOU framgår att anbud får förkastas om någon av nedanstående omständigheter föreligger eller om en anbudsgivare i allvarlig omfattning lämnat felaktiga uppgifter eller låtit bli att lämna upplysningar om dessa förhållanden eller kompletterande dokument som myndigheten begärt.

- Leverantören åsidosatt tillämpliga miljö-, social- eller arbetsrättsliga skyldigheter,
- Leverantören är i konkurs eller föremål för insolvens- eller likvidationsförfarande, är föremål för tvångsförvaltning, har ingått ackordsuppgörelse med borgenärer eller tillsvidare har inställt sina betalningar, är underkastad näringsförbud, eller annars har avbrutit sin näringsverksamhet,
- Leverantören gjort sig skyldig till något allvarligt fel i yrkesutövningen som gör att leverantörens redbarhet kan ifrågasättas,
- Leverantören ingått överenskommelser med andra leverantörer som syftar till att snedvrیدا konkurrensen,
- Leverantören visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt någon av upphandlingslagarna och detta har medfört att det tidigare kontraktet har sagts upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder,
- Leverantören befinner sig i ett jävsförhållande till den upphandlande myndigheten,
- Leverantören eller ett företag med anknytning till denne har bistått den upphandlande myndigheten eller enheten med rådgivning eller på annat sätt varit inblandad i förberedelserna av upphandlingsförfarandet, och det inte finns något sätt att säkerställa likabehandlingsprincipen, eller
- Leverantören otillbörligt har försökt att påverka den upphandlande myndighetens beslutsprocess eller tillägna sig sekretessbelagda uppgifter som kan ge leverantören otillbörliga fördelar i upphandlingen eller av oaktsamhet har lämnat vilseledande uppgifter som kan ha en väsentlig inverkan på de beslut som fattas under upphandlingen i fråga om uteslutning av leverantörer, urval av leverantörer som kan tilldelas kontrakt och tilldelning av kontrakt.

Om anbudsgivare åberopar andra företags kapacitet får även dessa företag kontrolleras så att det inte föreligger skäl för uteslutning.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Härmed bekräftas att ovan angivna grunder för uteslutning inte föreligger i förhållande till anbudsgivaren eller till eventuellt företag vars kapacitet åberopas.



4.4 Uteslutningsgrund avseende ryska företag

EU har beslutat om en EU-förordning som innebär ett förbud mot att ryska företag tilldelas kontrakt och koncessionskontrakt. Förbudet gäller från och med 9 april 2022 (*Rådets förordning (EU) 2022/576 av den 8 april, 2022 om ändring av förordning (EU) nr 833/2014 om restriktiva åtgärder mot bakgrund av Rysslands åtgärder som destabiliserar situationen i Ukraina*).

EU-förordningen är direkt tillämplig i alla EU:s medlemsstater och innebär i korthet att det är förbjudet att tilldela eller fortsätta fullgörandet av offentliga kontrakt eller koncessionskontrakt med ryska företag.

Kommunfullmäktige i Stockholms stad har den 3 oktober 2022 beslutat att motsvarande restriktiva åtgärder ska tillämpas även i upphandlade kontrakt som faller under upphandlingsdirektivens tröskelvärden.

Anbudsgivare ska lämna nedanstående begärda intyganden. Om efterfrågat intygande inte lämnas, eller är felaktigt, medför det att anbudsgivarens anbud inte kommer att tas upp till vidare prövning i upphandlingen.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
<ul style="list-style-type: none">- Anbudsgivaren intygar att denne inte är rysk medborgare eller en fysisk eller juridisk person, enhet eller organ som är etablerad i Ryssland.- Anbudsgivaren intygar att denne inte är en juridisk person, enhet eller organ som till mer än 50 procent direkt eller indirekt ägs av en enhet som avses i föregående fråga.- Anbudsgivaren intygar att denne inte är en fysisk eller juridisk person, enhet eller organ som agerar för, eller på uppdrag av, en enhet som avses i föregående frågor.- Anbudsgivaren intygar att denne inte kommer anlita en sådan enhet som avses i föregående frågor som underleverantör, eller åberopa sådan enhets kapacitet för att uppfylla kvalificeringskraven, om de skulle stå för mer än 10 % av kontraktets värde.

5 Krav på leverantören

5.1 Behörighet att utöva yrkesverksamhet

Leverantören ska vara registrerad i ett aktiebolags-, handels- eller föreningsregister eller motsvarande handels- och yrkesregister som förs i den stat där leverantörens verksamhet är etablerad, enligt vad som anges i bilaga XI till direktiv 2014/24/EU.

Anbud kan lämnas av företag under bildande. Företaget ska vara bildat senast inför kontraktstecknande. Anbudsgivare ska i dessa fall vara beredd att inom fem arbetsdagar efter begäran inkomma med stiftelseurkund/bolagsavtal eller motsvarande. Organisationer som inte är registrerade i bolagsregister eller motsvarande register, ska inge stadgar samt protokoll från senaste konstituerande styrelsemöte samt senaste årsmötesprotokoll senast inom fem arbetsdagar efter begäran.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



5.2 Ekonomisk och finansiell ställning

Leverantören ska ha en stabil och god ekonomisk och finansiell ställning som är tillräcklig för att denne ska kunna fullgöra tjänsten under hela kontraktperioden. Som bevis på detta kommer staden att kontrollera att anbudsgivaren har en riskklassificering enligt kreditvärderingsinstitutet UC på minst nivå 3.

Om anbudsgivaren har lägre riskklassificering eller inte kan få sådan (t.ex. på grund av att anbudsgivaren är utländsk, stiftelse, förening eller dylikt) kan kravet ändå anses uppfyllt om anbudsgivaren presenterar dokument som visar att denne har tillräcklig ekonomisk och finansiell ställning. Detta kan exempelvis utgöras av bank- eller moderbolagsgaranti, årsredovisning eller liknande av vilken det framgår att anbudsgivaren har tillräcklig kapacitet att genomföra hela kontraktperioden. Anbudsgivare ska i dessa fall vara beredd att inom fem arbetsdagar efter begäran inkomma med sådan dokumentation.

Anbudsgivaren uppmanas att själv kontrollera sin riskklass hos UC innan denne lämnar anbud för att säkerställa att kravet är uppfyllt samt om redogörelse/dokumentation enligt ovan behöver lämnas.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

5.3 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

5.3.1 Leverantörens kapacitet och erfarenhet

Leverantören ska ha erforderlig teknisk förmåga och kapacitet för uppdragets genomförande samt vara organiserad så att verksamheten bedrivs med hög service och god kvalitet. Leverantören ska redogöra för företagets verksamhet genom att bifoga en företagsbeskrivning. Av företagsbeskrivningen ska följande framgå:

- Leverantörens huvudsakliga verksamhetsinriktning.
- Organisation och ägarförhållande.
- Hur länge leverantören har bedrivit verksamhet inom efterfrågat område.
- Leverantörens kompetens och personella resurser för att tillhandahålla efterfrågade tjänster.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

5.3.2 Referensuppdrag

Det är viktigt att anbudsgivaren har de erfarenheter som krävs för att kunna utföra uppdraget. Anbudsgivaren ska därför ha utfört 2 tidigare uppdrag som har utförts åt olika externa kunder. Referensuppdragen ska avse likvärdigt uppdrag enligt det som efterfrågas i denna upphandling och ska ha utförts i enlighet med vad beställaren haft anledning att förvänta sig utifrån avtalade villkor.

Redovisade referensuppdrag ska vara aktuella (utförda inom de tre (3) senaste åren räknat från sista anbudsdag) och leveransgodkända av kund.

Anbudsgivaren ska lämna en beskrivning av 2 referensuppdrag. Beskrivningen ska omfatta uppgift om:

- Uppdragsgivarens organisation och organisationsnummer.
- Uppdragsgivarens kontaktperson med namn, telefonnummer och e-post.
- En beskrivning av referensuppdraget och dess omfattning.
- Tidpunkten för referensuppdragets genomförande och när det leveransgodkändes

Staden kan komma att kontakta kontaktpersonerna för att få bekräftat att de uppgifter som anbudsgivaren lämnat är korrekta.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



5.3.3 Personal - nyckelroller

Leverantör ska tillhandahålla:

- projektledare för genomförande av införandeprojektet. Projektledaren ska ha minst 3 års erfarenhet från projektledning och genomfört minst 1 införandeprojekt.
- systemutvecklare/systemtekniker, det vill säga en person som har adekvat kunskap och erfarenhet för att omsätta de krav som ställs i upphandlingen till väl fungerande funktioner i Systemet.
- kundansvarig som svarar för den löpande leveransen samt dialog med Beställaren angående uppgradering med mera av Systemet.

Redovisa kort era personella resurser nedan och hur ni avser att bemanna uppdraget.

Anbudsgivaren ska på anmodan från staden uppvisa dokument som styrker ovanstående kompetenskrav.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

5.3.4 Kvalitetssäkringsarbete

Anbudsgivaren ska tillämpa ett dokumenterat ledningssystem för kvalitetssäkring i enlighet med ISO 9001 eller likvärdigt.

Kvalitetssäkringsarbetet ska bedrivas med stöd av hjälpmedel och/eller rutiner som gör det möjligt att följa upp tjänsterna och mäta att resultat uppnås mot uppsatta krav och mål.

Anbudsgivaren ska vara beredd att inom fem arbetsdagar inkomma med kopia på certifikat enligt nämnda standard, alternativt lämna beskrivning av det ledningssystem som tillämpas. Det ska då framgå av beskrivningen att det kvalitetsledningssystem som tillämpas omfattar följande:

- Rutiner för internrevision och/eller egenkontroll.
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa.
- Beskrivning över hur kunskap om nya riktlinjer och krav inom det kvalitetsfrämjande området sprids inom företaget.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

5.3.5 Miljöfrämjande rutiner

Anbudsgivaren ska tillämpa ett dokumenterat miljöledningssystem i enlighet med ISO 14001 eller likvärdigt.

Anbudsgivaren ska vara beredd att inom fem arbetsdagar inkomma med kopia på certifikat enligt nämnda standard, alternativt lämna beskrivning av det ledningssystem som tillämpas. Det ska då framgå av beskrivningen att det miljöledningssystem som tillämpas omfattar följande:

- Rutiner för intern miljörevision och/eller egenkontroll.
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa.
- Beskrivning över hur kunskap om nya riktlinjer och krav inom miljöområdet sprids inom företaget.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



5.3.6 Informationssäkerhetsarbete

Anbudsgivaren ska tillämpa ett dokumenterat ledningssystem för informationssäkerhet i enlighet med ISO 27001 eller likvärdigt.

Anbudsgivaren ska vara beredd att inom fem arbetsdagar inkomma med kopia på certifikat enligt nämnda standard, alternativt lämna beskrivning av det ledningssystem som tillämpas. Det ska då framgå av beskrivningen att det ledningssystem för informationssäkerhet som tillämpas omfattar följande:

- Rutiner för internrevision och/eller egenkontroll.
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa.
- Beskrivning av hur kunskap om nya riktlinjer och krav inom informationssäkerhetsområdet, exempelvis dataskydd, sprids inom företaget.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

5.4 Arbetsgivaransvar

Leverantören ska anställa och ansvara för personal i egenskap av arbetsgivare och där vid beakta vid var tid gällande lagar och avtal.

Leverantören svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin personal.

Leverantören ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom Leverantörens verksamhetsområde.

Leverantören ska ange om de är kollektivavtalsanslutna och i så fall till vilket kollektivavtal de är anslutna.

Om leverantören inte är kollektivavtalsanslutna ska de ange hur de säkerställer att villkoren avseende lön, semester och arbetstid motsvarar vad som är allmänt godtaget inom Leverantörens verksamhetsområde.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Är leverantören kollektivavtalsanslutna, om ja ange vilket kollektivavtal
- Om nej - leverantören ska ange hur de säkerställer att villkoren avseende lön, semester och arbetstid motsvarar vad som är allmänt godtaget inom Leverantörens verksamhetsområde

6 Krav på uppdraget

Nedan anges de krav som ställs på uppdraget. De ställda kraven och svaren som vinnande leverantör lämnar kommer att ingå i avtalets villkor och gäller under hela avtalstiden.

6.1 Uppdragets innehåll

Anbudsgivaren ska nedan beskriva sitt system på övergripande nivå. Beskrivningen av systemet tjänar till att introducera staden till anbudsgivarens offererade lösning.

Beskrivningen ska minst innehålla en kort beskrivning av systemet inklusive produktamn och versioner. Detta avser både leverantörens egna produkter och eventuella tredjepartsprodukter, inklusive lagring och ägandeskap.

Beskrivningen ska göras i utrymmet nedan eller i separat bilaga till anbudet. Vänligen håll beskrivningen kort och koncist. Beskriv offererat system på övergripande nivå.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



6.2 Kravspecifikation

En detaljerad funktionell och teknisk kravspecifikation presenteras i bilaga - Kravspecifikation. Anbudsgivaren ska besvara de frågor som ställs i bilagan och bifoga den till sitt anbud.

Kravspecifikationen är indelad i flikar enligt följande:

- 0. Instruktion
- 1. Funktionella krav
- 2. Icke-funktionella krav
- 3. Informationssäkerhetskrav

I kravspecifikationens kolumn E benämns obligatoriskt krav "ska-krav" och tilldelningskriterium "bör-krav". Samtliga "ska-krav" ska accepteras och uppfyllas av anbudsgivaren, "bör-krav" är däremot inte obligatoriska att acceptera eller uppfylla.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.3 Pris

Pris för systemet och tillhörande tjänster specificeras i bilaga - pris.

Anbudsgivaren ska lämna efterfrågade priser och bifoga bilaga - pris med anbudet.

Angivna antal timmar för option i bilagan - pris, är endast för utvärderingssyfte och är inget som är bindande för staden.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.4 Utveckling

Leverantören ska löpande utveckla tjänsten i takt med teknikutvecklingen.

Leverantören ska ha funktioner, processer och rutiner för att övervaka och göra prognoser avseende framtida krav på systemprestanda.

Beskriv hur kravet uppfylls alternativt hänvisa till bilaga i anbudet

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.5 Forum för dialog om utveckling

Leverantören ska under avtalstiden ha ett forum för att hantera en regelbunden dialog med staden om utvecklingen av systemet.

Beskriv hur kravet uppfylls alternativt hänvisa till bilaga i anbudet

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



6.6 Utbildning

Utbildningar som ska ingå vid införandet av systemet:

- användarutbildning / basutbildning för 14-18 personer
- fördjupad utbildning för systemstödjare, 2-3 personer.

Dessa utbildningar ska genomföras på plats i beställarens lokaler under införandeprojektet.

Under avtalstiden ska även:

- webbaserade utbildningar och informationsmaterial finnas tillgängliga för användare.
- leverantören erbjuda digitala användarutbildningar till nya användare/systemstödjare.
- leverantören erbjuda digitala utbildningar vid större förändringar i systemet.

Alla utbildningar och utbildningsmaterial ska vara på svenska.

Utbildningar vid införandet ska ingå i anbudspris införande och utbildningar via Internet/webb under avtalstiden ska vara kostnadsfria.

Utöver utbildningar som ska ske under införandet ska leverantören även ha möjlighet att erbjuda extra utbildningsinsatser under avtalstiden, enligt Konsult - utbildningsinsatser

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.7 Konsulttjänster

Det ingår i leverantörens uppdrag att vid behov leverera två typer av konsulttjänster i enlighet med kraven nedan. Konsulttjänsterna avser endast arbete i anknytning till det uppdrag som denna upphandling avser.

6.7.1 Konsulttjänst - Utbildning

Utöver den utbildning som ska ske under införandet ska leverantören även ha möjlighet att erbjuda extra utbildning under hela avtalets löptid i användandet av systemstödet. Det är dessa kompletterande utbildningsinsatser som den konsulttjänst som kravställs i detta avsnitt avser.

Utbildningen ska kunna anpassas efter såväl nya användare, vana användare och systemstödjare. Leverantören ska anpassa utbildningen efter stadens behov vid den aktuella tidpunkten. Eventuella resekostnader ska ingå i priset.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.8 Konsulttjänst - Systemutveckling

Leverantören ska erbjuda konsulttjänster för anpassning av integrationer och eventuell viss specifik anpassning av tjänsten.

- Konsultstöd som har god kännedom om tjänstens utformning och som kan systemets olika delar utifrån uppbyggnad exempelvis behörigheter, konfigurerings, införande av ny funktionalitet etc.

- Konsultstöd med kompetens inom övergripande områden, som kan anlitas vid behov, exempelvis: IT, säkerhet och integrationer, som är kopplade till tjänstens utformning m.m.

Pris för Konsulttjänst lämnas i bilaga - pris

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



6.9 Införande

Leverantören ska installera systemet genom ett införandeprojekt.

Uppstartsmöte och planering för införandet ska hållas inom två (2) veckor efter avtalssigneringen. På uppstartsmötet går införandeplanen inklusive tidplanen igenom och fastställs gemensamt av båda parter.

Leverantören ska utse införandeansvarig som samordnar och leder leverantörens arbete under införandet.

Införandet av systemet kan starta från och med 15 februari 2025 och ska vara slutfört senast 1 oktober 2025. Avtalad leveransdag ska vara 2025-10-01.

Enhetens personal, ställföreträdare, finns tillgängliga från 1 mars 2025 för delaktighet i moment i införandet, utbildning, input för uppsättning mm.

Den slutliga införandeplan som tas fram efter avtalsteckandet ska omfatta samtliga aktiviteter i införandet, ansvarsfördelning mellan staden och leverantören samt en tidsplan med milstolpar.

Införandet bör delas upp och innehålla följande moment:

Milstolpar

Följande övergripande milstolpar bör preliminärt gälla för införandeprojektet.

- MS 0: Införandeprojektet startar
- MS 1: Införandeprojektet etablerat,
- MS 2: Leverans av testmiljö
- MS 3: Test av system, utbildning av systemstödare och användare
- MS 4: Verklig leveransdag (enligt definition i avtalsförslaget), införandeprojektet avslutat.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.9.1 Införande - / tidsplanering

Leverantör ska bifoga en beskrivning hur Leverantör avser att genomföra införandet inklusive tidplan.

I bifogad införande- och tidsplan ska minst följande information och hållpunkter finnas med:

- Tidpunkter, moment och milstolpar beskrivna i punkt 6.9
- Beskrivning av innehåll i utbildningsaktiviteter, användarutbildning / basutbildning och fördjupad utbildning i samband med införandet
- Beskrivning av leveransgodkännandet av systemet, se punkt 8.11 avtalsvillkor.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



6.10 Drift

Staden kommer att teckna ett SLA-avtal för drift av systemet med Stockholms stads driftleverantör. I det avtalet ingår installation av server och serverprogramvaror, databas, serverdrift, övervakning, backup och kommunikation. Om staden eller av staden utsedd annan part har orsakat att leverantören brutit mot servicenivå kan leverantören begära att den enskilda händelsen inte ska betraktas som brott mot servicenivån. En sådan begäran ska innehålla underlag där det tydligt påvisas att brott mot servicenivån orsakats av staden, eller av staden utsedd annan part. Begäran ska godkännas av staden för att händelsen ska undantas.

System ska finnas i två separata miljöer, en testmiljö och en produktionsmiljö.

Leverantören ansvarar för installation av systemet inkl. tillkommande tjänster, uppgraderingar, felsökning och felrättningar i systemet samt att systemet fungerar enligt avtal. Detta görs i samverkan med staden och stadens driftsleverantör. Samverkan mellan flera leverantörer är en viktig del för att lösa incidenter och problem i systemet. Stadens driftleverantör är första linjen support för incidenter och frågor som rör drift av systemet. Stadens driftleverantör och leverantör kommunicerar och samverkar för att lösa incidenter.

Supporten som staden har behov av är användarstöd samt teknisk support. Staden har behov av användarstöd för utvalda systemstödjare (men inte samtliga användare av systemet).

Leverantören ska ge support till stadens tekniska personal, stadens driftsleverantör och stadens systemstödjare. Leverantören ska svara på frågor och vara staden och stadens driftsleverantör behjälplig i felsökning vid konfiguration av systemet samt i arbetet med att konfigurera angränsande system för samverkan med systemet.

Leverantören ska ansvara för produktionssupport. Leverantören ska även assistera vid felavhjälpning i angränsande system till systemet om staden bedömer att systemet är en del av problemet. Leverantören är i detta sammanhang inte ansvarig för att avhjälpa fel i angränsande system utan ska bidra med kunskap om hur systemet fungerar och därmed kan påverka angränsande system.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.11 Uppdateringar, planerade driftstopp och ändringar i tjänsten

Leverantören ska minst fyra veckor innan informera inför eventuella planerade driftstopp och större uppgraderingar om förändringar i tjänsten.

Uppgraderingar och uppdateringar av systemet planeras och genomförs utanför servicetid i största möjliga mån i samverkan med staden och dennes driftleverantör. Staden har beslutanderätt. Vid planerade systemavbrott utöver schemalagda uppgraderingar, uppdatering och servicefönster ska användare och andra intressenter informeras minst en vecka i förväg. Avbrott utöver detta är att betrakta som incidenter.

Leverantören loggar alla inkommande incidenter och erbjuder uppföljning och förbättringsförslag för alla upprepede incidenter.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	



6.12 Applikationssupport - Support för förvaltarenheten

Staden har efter införandet, för avsikt att sköta första linjens support. Om ärenden inte löses inom stadens support så skickas de vidare till Leverantörens support som ska innefatta:

- Mottagning av ärenden från staden.
- Analyser och åtgärder avseende incidenter och problem så att levererat system kan upprätthålla avtalad funktion och prestanda.
- Kvalificerat användarstöd.

Leverantörens support ska ske enligt vissa uppställda villkor:

- Supporten ska kunna nås via telefon och e-post.
- Leverantören ska ha ett ärendehanteringssystem för uppföljning av inkomna ärenden. Svar eller åtgärdsplan ska skickas till staden inom en arbetsdag om ärenden inte kan lösas direkt.
- Staden ska kunna begära ut en rapport från Leverantören över ärenden som hanterats via Leverantörens support.
- All kommunikation och dokumentation ska ske på svenska språket.

Leverantören lämnar kundsupport för den senaste och närmast föregående versionen av systemet.

Staden kommer att utse 2-3 personer (systemstödjare) som ska vara kontaktpersoner mot Leverantörens support.

Leverantören ska samarbeta med första linjens support, systemstödjarna, hos staden för effektiv kommunikation och kontinuerlig återkoppling i supportärenden.

Support för, som minst, stadens systemstödjare ska ingå i det årliga licenspriset.

Supporten ska vara tillgänglig helgfri vardag minst mellan klockan 10.00-14.00 då supporten nås via telefon och e-post.

Under perioden januari och februari ska leverantören ha utökad support. Supporten ska då vara tillgänglig helgfri vardag minst mellan klockan 9.00-15.00 och kunna nås via telefon och e-post.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.13 Support för drift

Leverantören ska ge support till stadens driftsleverantör. Leverantören ska svara på frågor och vara stadens driftsleverantör behjälplig i felsökning vid konfiguration av systemet samt i arbetet med att konfigurera angränsande system för samverkan med systemet.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.14 Fel

Ett fel är rapporterat först när det har registrerats i det av Leverantören använda ärendehanteringssystemet. Registrering av fel kan ske genom automatiskt larm, stadens felanmälan eller efter Leverantörens upptäckt. Staden ska använda överenskomna kontaktvägar.

Tiden för felavhjälpning, under rubriken Felavhjälpning, räknas under supporttiden



6.14.1 Felavhjälpning

Fel klassificeras i tre nivåer enligt följande:

Nivå 1 – Kritiskt fel: felsökning ska påbörjas omedelbart och fel vilka går att härleda till leverantören ska vara avhjälpna inom åtta timmar.

Som kritiskt fel betraktas funktion- eller prestandaavvikelse som innebär driftsstopp eller fel som berör merparten av användare och som innebär ett avbrott i verksamheten.

Nivå 2 – Allvarligt fel: felet ska vara avhjälpnt inom fem arbetsdagar.

Allvarligt fel innebär funktion eller prestandaavvikelse som påverkar flera användare. Systemet kan användas (och har kontakt med servern) men har begränsad funktionalitet eller prestanda och felet har stor påverkan på verksamheten.

Nivå 3 – Mindre fel: felet ska avhjälpas inom 90 kalenderdagar eller inom den tidsrymd som staden och leverantören från fall till fall kommer överens om. Mindre fel berör endast enskilda användare eller funktioner och påverkar inte verksamheten i en stor omfattning.

Med fel avses avvikelse från krav, villkor eller förutsättningar som framgår av detta avtal och i övrigt enligt branschpraxis, vad gäller tjänsten och tillhörande tjänster som omfattas av avtalat åtagande.

Staden ska reklamera fel skriftligen och utan oskäligt uppehåll, dock senast sex månader från det att felet upptäckts.

6.14.2 Servicefönster - tillåtna avbrott

Leverantören ska årligen göra en serviceplan där planerade servicefönster ska framgå. Denna ska kommuniceras med staden i god tid innan kommande årsskifte. Servicefönster får inte infalla oftare än en gång i månaden. Servicefönster ska infalla efter klockan 19.00. Leverantören ska avisera staden minst en vecka i förväg om att det är dags för servicefönster (enligt serviceplan). Leverantören får begära extra servicefönster om särskilda skäl föreligger.

Servicefönster får inte ske under januari eller februari månad då arbetsbelastningen för förvaltarenheten är hög och systemet måste vara i fullt bruk.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.14.3 Avbrott Leverantören inte svarar för

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivå, om leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:

- fel i stadens programvara,
- omständighet utanför Leverantörens ansvarsområde för Systemet.
- annan omständighet som staden svarar för enligt avtalet



6.15 Underhåll och uppgraderingar (releasehantering)

Leverantören ska ansvara för underhåll och support. I detta ingår löpande uppdatering av dokumentation, mottagande av reklamationer och supportärenden, felavhjälpning, ärendestatistik, uppdateringar och uppgraderingar samt samverkan med staden för att säkerställa att systemets funktioner upprätthålls i enlighet med avtalade villkor.

Förändringar i systemet som t ex uppgraderingar, rättningar och anpassningar ska ha dokumenterats och testats av leverantören innan de sätts i drift.

Leverantören ska garantera att under hela avtalstiden och utan merkostnader för staden kontinuerligt utveckla systemet via felrättningar och uppgraderingar. Information om nyheter och förändringar ska ges fortlöpande till stadens kontaktperson. Systemuppgraderingar ska ingå i planen för servicefönster.

Leverantören ska också garantera att uppgraderingar eller förändringar av tjänsten inte ska påverka funktionalitet eller prestanda så att dessa inte längre uppfylls enligt kravspecifikationen. Integrationer mot tredjepartssystem utförda av Leverantören ska också garanteras efter uppgraderingar.

Om systemintegrationer påverkas av förändringar av en given standard vilka enligt kravspecifikationen ska följas, ska Leverantören anpassa tjänsten så att den nya standarden uppfylls inom 12 månader.

Leverantören ska hjälpa till vid felsökning och avhjälpning av fel som beror på systemintegration med andra system. Ersättning utgår enligt avtalade priser (timpriser).

Anpassningar införda på stadens begäran ska behållas efter uppgraderingar och inte medföra ytterligare kostnader för staden.

6.16 Personuppgifter

Leverantören kommer att behandla personuppgifter för beställarens räkning. Leverantören ska i bilaga Personuppgiftsbiträdesavtal fylla i Bilaga 1 - Instruktion till Personuppgiftsbiträdesavtal och bifoga i sitt anbud. Leverantörens offererade system ska vara förenlig med dataskyddsförordningen och kompletterande dataskyddslagstiftning. Leverantören ska i sitt anbud lämna in en redogörelse som visar att det offererade systemet är förenligt med dataskyddsförordningen och kompletterande dataskyddslagstiftning. Beställaren förbehåller sig rätten att vid kvalificering och utvärderingen komma att begära in kompletterande teknisk och juridisk information från leverantören för att säkerställa att IT-systemet uppfyller dataskyddsförordningen och kompletterande dataskyddslagstiftning.

Har den ifyllda Bilaga 1 - Instruktion till Personuppgiftsbiträdesavtal bifogats anbudet?

Har en redogörelse som visar att det offererade systemet är förenligt med dataskyddsförordningen och kompletterande dataskyddslagstiftning bifogats anbudet?

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

6.17 Acceptans av villkor och krav

Härmed intygas att samtliga villkor och krav i upphandlingsdokumenten, inklusive bilagor och förlaga till kontrakt, uppfylls och accepteras.

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

7 Utvärdering

7.1 Grund för utvärdering

Staden kommer att anta det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet med bästa förhållandet mellan pris och kvalitet som grund för utvärdering.



7.2 Utvärderingsmodell

Det Anbud som för staden är det ekonomiskt mest fördelaktiga kommer att antas.

Staden tillämpar bästa förhållandet mellan pris och kvalitet som grund för utvärdering i denna upphandling. Där pris utvärderas utifrån det anbudspris anbudsgivaren angivit och som viktas med 40 procent och kvalitet utvärderas utifrån poäng på kriterier beskrivna nedan och viktas med 60 procent. Vid utvärderingen kommer uppräkningsmodellen, beskriven nedan, att användas. Anbudet med det lägsta jämförelsepriset är det vinnande anbudet.

Följande tilldelningskriterier kommer att ligga till grund för tilldelning:

- Anbudspris, 40%
- Kvalitet, 60%
 - Visning (scenarier): 70%
 - Funktionella bör-krav: 30%

En grupp medarbetare från staden med olika kompetenser kopplat till upphandlingsföremålet kommer att delta vid visning av systemet och betygsätta scenarier.

7.2.1 Uppräkningsmodellen

Uppräkningsmodellen (%) utgår från varje anbuds anbudspris och räknar upp denna med ett kvalitetsbristtillägg. Resultatet blir ett jämförelsepris där anbudet med det lägsta jämförelsepriset är det vinnande anbudet. Mer information om modellen:

[Uppräkningsmodellen](#)

7.3 Pris 40 %

Anbudspris är kostnaden för systemet under åtta (8) år samt andra med uppdraget förenade kostnader enligt bilaga - pris. Angivna volymer i Bilaga - pris är endast för utvärderingssyfte och är inget som är bindande för staden.

Svarsalternativ	Värde
Uppfyller	0

7.4 Kvalitet 60%

- Visning (scenarier): 70%
- Funktionella bör-krav : 30%

Svarsalternativ	Värde
Uppfyller	0

7.4.1 Visning scenarier

Mål: Ett system som är intuitivt och lätt att förstå. Användarna kan enkelt och med få klick ta sig till önskad plats i systemet. Användarna kan få en överblick över olika handlingssteg i en process och en indikation om vart i processen man befinner sig för tillfället. Systemet ska vara byggt på ett sådant sätt att negativa konsekvenser av handhavande minimeras eller helt kan undvikas. Det ska vara svårare att göra fel.

Nyckelord: Intuitivt, överskådlighet, lättnavigerat, enkelhet, förebygga fel i systemet.

Anbudsgivaren ska i samband med anbudspresentationen visa upp nedanstående scenarier/funktioner som kommer att bedömas.

1. Visa generellt hur användaradministration fungerar.
 - a. Visa särskilt hur man kopplar olika behörigheter till olika användare och hur man kan lägga in användare i olika behörighetsgrupper.
 - b. Visa särskilt hur man kan lägga in och anpassa obligatoriska uppgifter / moment som checklista/rutinlista för huvudman/ärende

2. Visa hur man lägger upp en ny huvudman



3. Visa hur man bifogar kvitton, dokument etc. kopplat till huvudman
4. Visa hur man arbetar med delat uppdrag i ärenden kopplat till personligt förordnande
5. Visa hur man skriver anteckningar i journal/dagbok för ett ärende
6. Visa hur bokföring för huvudman hanteras,
7. Visa hur man lägger in en transaktionslista från aktuell bank
8. Visa hur man lägger in kostnader/transaktioner
9. Visa hur man kan växla mellan olika huvudmän
10. Visa hur man kan skapa påminnelser och arbetsuppgifter
11. Visa hur man kan skapa en budget för huvudman
12. Visa hur man avslutar en huvudman
13. Visa statistik/rapporter som kan genereras från systemet

Varje scenarie kommer att bedömas utifrån följande punkter:

Användargränssnitt - Layout, grafiskt tilltalande, responsivitet

Översiktlighet - Tydlig överblick, relevant information

Navigation - Logisk arbetsgång, antalet användarkommandon (klick med mus, knapptryckningar, tabbordning), genvägar och snabbkommandon

Kontinuitet - Intuitiv med hög igenkänningsfaktor, återkommande arbetsprocesser, symboler och andra grafiska element används konsekvent och enhetligt

Hjälp/ interaktion - Tillgänglig hjälpfunktion (t ex mouse over, hjälpavsnitt), processtänk/flöde, visar att data bearbetas. Information, meddelande, varningar vid interaktion.

Poängbedömning görs för varje scenarie och räknas ihop till ett medelvärde.

Bedömningen kommer ske enligt följande skala:

70 poäng: Mycket bra, stort mervärde. Systemet är lätt att förstå, det är intuitivt och mycket tydligt hur de olika aktiviteterna utförs och det bidrar till att ge en tydlig bild av verksamheten, med en hög grad av effektivisering.

50 poäng: Bra, visst mervärde, något bättre än förväntningar. Systemet är ganska lätt att förstå, det är ganska intuitivt och förhållandevis tydligt hur de olika aktiviteterna utförs och det bidrar till att ge en tydlig bild av verksamheten, med en tydlig effektivisering.

30 poäng: Godkänd, acceptabel, motsvarar förväntningar. Systemet är tillräckligt lätt att förstå, det är relativt enkelt och tydligt hur de olika aktiviteterna utförs och det bidrar till att ge en tydlig bild av verksamheten.

0 poäng: Stora kvalitetsbrister, det är svårt att få ett helhetsgrepp om funktionalitet och användarvänligheten

Den maximala summan från visningen av alla scenarier är 70 poäng



7.4.2 Funktionella börkrav

Funktionella börkrav i bilaga kravspecifikation för systemet värderas, för vilka börkrav som ger mervärde se Bilaga - Kravspecifikation. De bör-krav som ger mervärde har en angiven procentuell vikt.

Mål : Ett system som hanteras på ett effektivt sätt genom smarta lösningar.

Nyckelord: Smarta lösningar, automatiseringar, effektivitet, tidsbesparande, arbetsförenklande funktioner.

Bedömning görs utifrån de svar som anbudsgivaren ger på varje börkrav, i det fall ett bör-krav uppfylls anger anbudsgivaren "ja" i annat fall "nej". "ja" ger poäng baserat på kravets procentuella vikt och "nej" ger 0 poäng.

Kravets procentuella vikt multipliceras med 30 poäng. Bör-krav som inte uppfylls ger noll (0) poäng.

Den maximala summan som kan erhållas för funktionella bör-krav är 30 poäng.

7.5 Anbudspresentation

De kvalificerade anbudsgivarna kommer att bjudas in till en anbudspresentation som omfattar en visning av systemet och efterfrågad funktionalitet. Visningen ska främst omfatta de scenarier enligt de punkter som finns beskrivna i punkt 7.4.1 Visning/scenarier, men kan även omfatta visning av andra delar i systemet för att verifiera efterfrågad funktionalitet i systemet.

Presentation av systemet kan äga rum i stadens lokaler, Palmfältsvägen 5 Johanneshov, alternativt digitalt. Anbudsgivaren ska kunna via en demomiljö eller annan form visa efterfrågad funktionalitet och visa efterfrågade scenarier.

Notera att anbudsgivaren genomgående i sin visning ska vara tydlig inför utvärderingsgruppen genom att belysa vilka moment som genomgås kopplat till utvärderingspunkterna. Detta för att det ska vara lätt för utvärderingsgruppen att följa med i presentationen.

Ingen ekonomisk ersättning utgår till leverantören avseende tid och/eller kostnader som uppkommer i samband med presentationen.

Visning/presentation kommer att ske under följande **vecka: 47, 21-22 november**

Varje presentation får max vara 120 minuter lång.

8 Avtalsförlaga

Inledning

Avtalsförlagan utgör tillsammans med övriga avtalshandlingar underlag till det slutliga avtalet mellan staden och leverantören. I de fall anbudsgivarens anbud antas kommer ett originalavtal att tas fram. Detta kommer att ha samma utförande och innehåll som nedan kompletterat med de uppgifter om företagsnamn och kontaktpersoner m.m. som saknas i denna version. Avtalet kan också komma att kompletteras med särskilda åtaganden som anbudsgivaren gjort i sitt anbud.

8.1 Avtalsparter

Mellan Stockholms Stad, organisationsnummer 212000-0142, nedan kallad "staden" och

[Leverantörens namn], organisationsnummer [XXXXXX-XXXX], nedan kallad "leverantören", har upprättats följande avtal om systemstöd för förvaltarenhetens hantering av ärenden/huvudmän



8.2 Parternas åtaganden

Leverantören åtar sig att tillhandahålla system och tjänster i den omfattning och på de villkor som anges i detta avtal. Detta innebär bland annat att (såvida inte annat särskilt överenskommes) samtliga ska-krav i upphandlingsdokumenten avseende leverantören och tjänsten ska vara uppfyllda under hela avtalstiden, jämte övriga åtaganden som leverantören gjort i sitt anbud. Parterna är införstådda med att kontinuerlig vidareutveckling av systemet kan komma att behövas. Systemets funktionalitet och innehåll kan därför komma att ändras under avtalstiden, dock ej på så sätt att ska-krav inte längre uppfylls (såvida inte annat särskilt överenskommes).

Leverantören har ett helhetsansvar för att tjänstens utförande uppfyller avtalets krav i fråga om funktion och kvalitet (med undantag för sådana åtaganden som åligger staden eller part anlitad av staden). Leverantören förbinder sig även att efter beställning från staden utföra tilläggstjänster i den omfattning som anges i detta avtal.

Leverantören har ett ansvar för att utföra rimliga åtaganden och förpliktelser som krävs för att utföra tjänsten, även om sådana förpliktelser inte uttryckligen anges i avtalet, såvida det inte uttryckligen anges i avtalet att staden eller annan av staden anvisad part ansvarar för viss åtgärd. Sådana tillkommande åtgärder som leverantören ansvarar för att vidta ska anses omfattas av avtalet.

Staden åtar sig att vid avtalsenligt levererad tjänst ersätta leverantören i enlighet med de priser och villkor som framgår av detta avtal.

Parterna åtar sig att på ett tillitsfullt sätt samverka under avtalstiden i syfte att säkra leveransen av tjänsten. Detta innebär bland annat att Part förbinder sig att tillsätta de resurser som krävs inom ramen för den löpande avtalsuppföljningen samt att informera den andra parten om förändringar som påverkar samverkan.

8.3 Omfattning

Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden tillhandahålla det system och tillhörande tjänster som uppdraget omfattar. Ingen bestämd volym kan garanteras.

Stadens behov kan komma att förändras under löpande avtalstid jämfört med tidigare genomförda inköp, t.ex. om verksamheten utökas eller förändras, organisatoriska förändringar eller politiska beslut.

8.4 Handlingar som reglerar parternas åtagande

Om det i nedanstående avtalshandlingar förekommer uppgifter eller föreskrifter som är motstridiga gäller de sinsemellan i nedan angiven ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat,

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
2. Avtal
3. Kompletteringar och förtydliganden av upphandlingsdokument
4. Upphandlingsdokument med bilagor
5. Kompletteringar av anbud enligt 4 kap 9 § LOU
6. Anbud med bilagor

8.5 Avtalstid

Avtalet gäller från tidpunkten för avtalstecknande. Därefter kommer en införandeperiod löpa i enlighet med mellan parterna överenskommen införandeplan, till dess tjänsten är levererad och godkänd ("Verklig Leveransdag"). Införandeplanen ska baseras på de moment och tider som anges i avsnitt 6.9 Införande.

Därefter gäller avtalet för en period om fyra (4) år från Verklig Leveransdag, dock senast 2025-10-01

Staden har därefter option att förlänga avtalstiden med två (2) plus ett (1) plus ett (1) år, avtalstiden kan således vara max 8 år. Om staden vill påkalla förlängning ska det skriftligen meddelas leverantören senast sex månader innan utgången av pågående avtalsperiod.

8.6 Ändringar eller tillägg

För att ändringar eller tillägg till avtalet ska vara giltiga ska de skriftligen vara godkända av behöriga företrädare för staden och leverantören.



8.7 Kontaktpersoner

Stadens ombud är :

..... telefon: 08-508 e-post: xxx.xxx@stockholm.se

Leverantörens ombud är :

..... telefon:-..... e-post:@.....

8.8 Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer

Uppdraget ska bedrivas enligt alla och vid varje tillfälle tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer. Leverantören svarar för att all personal har kännedom om och följer lagstiftning och övriga regelverk.

8.9 Ersättning och prisjustering

8.9.1 Ersättning

Ersättningen ska täcka leverantörens samtliga kostnader för uppdraget i enlighet med kraven i upphandlingsdokumenten. Ersättning utgår enligt följande:

1. Pris för införande. Pris avser införande.
2. Årligt pris. Pris avser den initiala avtalsperioden (fyra (4) år från Verklig Leveransdag).
3. Årligt pris. Pris avser hela förlängningsoptionen, d.v.s. avtalsår 5 till 8.
4. Konsultstöd utbildning. Pris avser timpris för extra utbildningsinsatser
5. Konsultstöd som har god kännedom om tjänstens utformning och som kan systemets olika delar utifrån uppbyggnad exempelvis behörigheter, konfigurering, införande av ny funktionalitet etc.
6. Konsultstöd med kompetens inom övergripande områden, som kan anlitas vid behov, exempelvis: IT, säkerhet och integrationer, som är kopplade till tjänstens utformning m.m.

8.9.2 Prisjustering

Part har rätt till prisjustering av prispost 2 Årligt pris år 1-4, prispost 3 Årligt pris år 1-4, prispost 4, Pris per utbildningstillfälle, och prispost 5 & 6, Konsulttjänst, i avsnitt Ersättning.

Som underlag ska följande index användas: Labour Cost Index (LCI) för tjänstemän inom näringsgren J - "Informations- och kommunikationsföretag". Av indexförändringen får 80 % av densamma reglerade avtalade priser. Ersättningen ska vara fast under första avtalsåret efter Verklig Leveransdag. Justering får därefter ske årligen. Kvartal 3 år 2024 används som bas. Det innebär att vid första justering ska priset ändras med förändring av aktuellt index under perioden kvartal 3 år 2024 till kvartal 3 år 2025. Preliminära siffror ska användas.

Begäran om justering ska göras skriftligt minst 1 månader före ikraftträdandet. För att prisjustering ska gälla ska motparten skriftligen ha godkänt den.

Leverantören kan välja att genomföra prishöjningar dock är prissänkningar obligatoriska. Prissänkning får genomföras av leverantör även om sänkning inte är reglerat via ovan angivet index.

I de fall ovanstående index upphör att publiceras ska parterna komma överens om nytt index, i första hand ett motsvarande LCI-index (Labour Cost Index).

8.10 Fakturerings- och betalningsvillkor



8.10.1 Fakturakrav

Enligt lag om e-fakturerings till offentlig sektor ska leverantörer till staden som ingår avtal skicka elektroniska fakturor. PDF-fakturor via e-post eller inskannade pappersfakturor räknas inte som e-faktura. Staden tar emot fakturor via PEPPOL eller via vår VAN-tjänst Tieto, se bilaga Elektronisk adress och PEPPOL-ID.

Staden tillämpar alltid, såvida inte särskild annan överenskommelse har träffats, betalningsvillkoret 30 dagar efter fakturadatum och betalar inga faktureringsavgifter eller liknande påslag på fakturan eller eventuella dröjsmålsräntor som överstiger räntelagens (1975:635) bestämmelser.

Villkor som anges i faktura men som inte omfattas av avtalade villkor är inte bindande för staden

En faktura ska skickas per leverans

Leverantören ska uppfylla stadens krav på e-handel och fakturerings enligt E-fakturaadressering och fakturakrav samt Elektronisk adress och PEPPOLID, se följande länk:

<https://leverantor.stockholm/fakturor/fakturor-till-stockholms-stad-och-stadens-bolag/>

Faktureringsadress:

Arbetsmarknadsförvaltningen

Organisationsnummer:2120000142

Referenskod: XXXX (Beställande enhetens kostnadsställe)

PEPPOLID:

0088:7381031010118

GLN: 7381031010118

En faktura ska innehålla följande:

- Fakturadatum
- Unikt fakturanummer
- Beställarens namn och fakturaadress
- Referens KST [beställande enhets kostnadsställe]
- Ert namn och er adress
- Ert organisationsnummer
- Ert momsregistreringsnummer
- Uppgift om ni har F-skattebevis
- Vad tjänsten avser
- När tjänsten levererades
- Betalningsvillkor, förfallodatum
- Bank- och/eller plusgiro
- Belopp (nettobelopp, momsbelopp samt bruttobelopp)
- Ert registreringsnummer för mervärdesskatt (om så är aktuell för tjänsten)
- Mervärdesskattesats om så är aktuellt för tjänsten
- Vid befrielse från moms ska hänvisning till relevant bestämmelse i Mervärdesskattelagen anges.
- Fakturor och bilagor som omfattas av sekretess ska koda enligt särskild anvisning från staden.
- Vid eventuell räntefakturerings eller kreditnota ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas.
- Ovanstående uppgifter får inte finnas i färgade fält.

Leverantören ska bifoga en specifikation som är enkel att läsa av och följa upp för stadens beställare.

Endast leveranser och eller upparbetade timmar som är godkända av staden får faktureras.

I händelse av att felaktig utbetalning av ersättning har skett ska återbetalning ske omgående och i enlighet med stadens anvisningar.



8.10.2 Betalningsvillkor

Fakturering ska ske enligt avtal i efterskott och efter det att leveranser som omfattas av fakturan fullgjorts, enligt nedan uppställning.

Betalningstiden ska vara trettio (30) dagar från fakturadatum. Faktureringsavgifter eller liknande påslag ska inte utgå. Vid försenad betalning har Leverantören rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).

Vid eventuell räntefaktura ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas angiven. Fakturor och bilagor som omfattas av sekretess ska kodas enligt särskild anvisning. Vid befrielse från moms ska hänvisning till relevant bestämmelse i moms lag, momsdirektiv eller annan uppgift om att omsättningen är skattebefriad anges.

Pris för införande

Pris för införande avser prispost 1 i avsnitt - Ersättning.

- 30 % av avgift för införande faktureras när införandeprojekt är etablerat
- 30 % av avgift för införande vid upprättande av testprotokoll för funktionstester
- 40 % av avgift för införande faktureras vid leveransgodkännande

Årligt pris

Pris för årligt pris avser prispost 2 och 3 i avsnitt - Ersättning.

Årligt pris ska faktureras uppdelat under den fyraåriga avtalsperioden respektive eventuella optionsperioder, månadsvis och i efterskott.

Pris för Konsulttjänst

Pris för utbildningstillfälle och Konsulttjänst avser prispost 4 , 5 och 6 i avsnitt - Ersättning.

Pris för utbildningstillfälle och Konsulttjänst ska faktureras månadsvis i efterskott och efter det att leveranser som omfattas av fakturan utförts respektive fullgjorts.

8.11 Leveransvillkor

8.11.1 Leveranstid

Avtalad leveransdag för systemstödet är den 2025-10-01. Staden och leverantören kan skriftligen komma överens om att senarelägga avtalad leveransdag om förhållandena så kräver.

Verklig Leveransdag utgörs den dagen då staden har, genomfört godkänt leveranstest enligt avsnitt - Leveranstest, avtalad utbildning och komplett dokumentation har levererats och godkänts av staden och tjänsten därefter är fullt tillgänglig för staden.

Leverans av övriga avtalade tjänster där leveranstidpunkt inte är fastställd i detta avtal ska ske vid tidpunkt som parterna träffat överenskommelse om.

8.11.2 Leveranstest

Stadens kontroll av att ställda krav i bilaga Kravspecifikation är uppfyllda sker när leverantören överlämnat systemstödet för leveranskontroll och skriftligen anmält detta till staden.

Leveranstest omfattar genomgång av systemstödet samtliga delar, delsystem och funktioner. Rättelse av avvikelse från avtalad specifikation ska vidtas av leverantören ofördröjligen och utan kostnad för staden. Tidsåtgången för leveranstestet genomförande är 14 kalenderdagar. När staden har godkänt leveransen ska detta utan dröjsmål skriftligen meddelas leverantören.

Om staden inte har meddelat leverantören några avvikelser under leveranstesterna anses leveransgodkännande föreligga.

Kan staden inte godkänna leveransen inom testperioden ska testet fortsätta till dess samtliga ställda krav uppfyllts. Fel som till sin art är sådant att det inte påverkar avtalade funktioner och kapacitet ska inte utgöra hinder för att staden meddelar leveransgodkännande under förutsättning att leverantören förbinder sig att avhjälpa detta inom tre kalendermånader från den dag leveransgodkännande lämnas.



8.11.3 Leveransförsening

Leveransförsening inträffar om den Verkliga Leveransdagen fastställs till senare dag än den avtalade leveransdagen enligt avsnitt - Leveranstid.

Leveransförsening från leverantörens sida berättigar staden till vite, förutsatt att leverantören inte kan visa att förseningen beror på staden eller att befrielsegrund enligt avtalet föreligger.

Vite utgår för varje påbörjad vecka förseningen varar med 1,5 procent av det vitesgrundande beloppet - dock längst under 15 veckor.

Det vitesgrundande beloppet vid leveransförsening motsvarar det årliga priset som leverantören angett för den initiala avtalsperioden (Prispost 2 i avsnitt - Ersättning).

Staden äger rätt att avräkna upplupet vite från fakturerad ersättning. Vid leveransförsening överstigande 15 veckor äger staden rätt att säga upp avtalet i förtid.

8.12 Statistik

Leverantören ska på begäran av staden lämna sammanställd statistik avseende tjänsten.

Leverantören ska månadsvis föra och redovisa statistik över antalet samtal, antal ärenden via mejl, kategorisering av ärenden samt ärendetider och för staden tillhandahålla statistik.

All digital information ska överlämnas i ett sådant format som gör det möjligt för staden att vidarebearbeta materialet i MS Office 2016-kompatibel programvara. Redovisningen kan ställas till stadens förfogande via funktioner på leverantörens webbplats.

8.13 Samverkan och uppföljning

Leverantören ska delta i uppföljningsmöten med stadens eventuella samarbetspartners inför och under tiden för implementeringen av systemet i den mån det behövs för att kunna leverera tjänsten enligt uppställda krav.

Leverantören ska också under avtalstiden, minst fyra gånger årligen, delta i uppföljningsmöten med staden där leverantören och staden ska redogöra för utvecklingsfrågor samt större förändringar som kan komma att påverka tjänsten. I uppdraget ingår också att, vid behov, genomföra avstämningsmöten på operativ nivå.

8.14 Utbildning

Leverantören tillhandahåller utbildning i den omfattning och på den/de nivåer som behövs för att Systemet ska kunna användas på ett effektivt sätt.

De krav som finns på utbildning i upphandlingsdokumentationen i övrigt ska kunna mötas under hela avtalstiden.

8.15 Rättigheter till systemet

Leverantören upplåter till staden en icke-exklusiv, icke-överlåtbar nyttjanderätt till systemet. Nyttjanderätten innebär bland annat rätt för staden att använda systemet inom staden (Arbetsmarknadsförvaltningen - Förvaltarenheten) under hela avtalstiden.

All äganderätt och upphovsrätt samt alla andra immateriella rättigheter som hänför sig till systemet (inklusive anpassningar därav och andra resultat av konsulttjänster), tillkommer leverantören. Staden ansvarar för all användning av systemet som sker av eller för stadens räkning. Nyttjanderätten är begränsad till avtalade moduler. Staden har möjlighet att under avtalstiden beställa ändringar.

8.16 Rättigheter till stadens data

All äganderätt och upphovsrätt samt alla andra immateriella rättigheter som hänför sig till stadens data eller till detta anknutna system tillkommer staden. Leverantören ska utan tillkommande kostnad för staden löpande efter uppmaning översända aktuella kopior på stadens data och informationen till staden. Stadens data och informationen ska vid avtalets upphörande utan tillkommande kostnad överlämnas till staden. Staden tillåter inte att leverantören behåller kopior efter avtalets upphörande. Leverantören ska säkerställa att all data och information hanteras på ett sådant sätt att den inte kan förstöras, förvanskas eller förloras.

Staden ansvarar för att staden har rätt till att tillhandahålla stadens data till leverantören, och att låta leverantören använda denna i enlighet med avtalet.

8.17 Personal

Leverantören ansvarar för att personalen kontinuerligt ges den utbildning och fortbildning som behövs för att utföra sina arbetsuppgifter. Praktikanter och volontärer får inte användas av leverantören för att fullgöra avtalat uppdrag.



8.18 Arbetsgivaransvar

Leverantören ska anställa och ansvara för personal i egenskap av arbetsgivare och där vid beakta vid var tid gällande lagar och avtal.

Leverantören svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin personal.

Leverantören ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom Leverantörens verksamhetsområde.

8.19 Arbetsmiljö

Leverantören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

8.20 Antidiskriminering

§1 Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggtreprenadkontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen (2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

§2 Leverantören är under avtalstiden förpliktad att inom 14 dagar från det att staden begär det, skriftligen redovisa följande uppgifter och handlingar som följer av leverantörens förbindelse enligt 1 §:

a) Dokumentation enligt 3 kap. 3-14 §§ diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att arbetet inte behöver dokumenteras.

b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 4-10 §§ diskrimineringslagen.

c) Sanningsförsäkran som anger om leverantören eller anställd som leverantören svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagkraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är dessutom skyldig att på stadens begäran redovisa ytterligare information som krävs för att följa upp leverantörens verksamhet enligt § 1. Information ska redovisas senast en (1) vecka efter begäran av staden.

§3 Om leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att lämna enligt § 2 eller om leverantören vid utförandet av kontraktet inte uppfyller sina skyldigheter vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan leverantören mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits. Vite kan maximalt utgå med 100 000 kr per år.

§4 Om leverantören eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagkraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgör detta ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt för staden att häva kontraktet.

§5 Leverantören ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter enligt ovan, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer att utföra en väsentlig del av upphandlingskontraktet.



8.21 Personuppgifter

Om leverantören behandlar personuppgifter för stadens räkning ska leverantören följa gällande rätt samt stadens skriftliga instruktioner avseende behandling av personuppgifter.

Behandlingen av personuppgifter ska vara dokumenterad i organisationens registerförteckning. Samtliga ändamål för personuppgiftsbehandling ska vara dokumenterade i registerförteckningen.

I det fall leverantören är personuppgiftsbiträde enligt gällande lag, ska särskilt personuppgiftsbiträdesavtal tecknas, enligt bilaga - Personuppgiftsbiträdesavtal.

Leverantören är personuppgiftsbiträde och även personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas när kandidater registrerar sig i tjänsten.

Stadens avropsberättigade nämnder/bolag är personuppgiftsansvariga.

Leverantören ska vidta åtgärder för att säkerställa inbyggt dataskydd och dataskydd som standard. Det ska vara möjligt att påvisa genomförda säkerhetsåtgärder samt dess effektivitet.

Det ska vara fastställt på vilka lagliga grunder personuppgifter behandlas för de specificerade ändamålen.

8.22 Loggfiler

I de fall leverantören för logg över tjänstens användning får uppgifter från loggen enbart användas av leverantören för vad som krävs för tjänstens utförande och för att utreda missbruk eller analysera intrång, lämna uppgifter till myndigheter eller för statistiska ändamål. Används logguppgifter för statistiska ändamål får dessa inte innehålla stadens data eller information så att staden eller någon individ kan identifieras eller att de statistiska analyserna utgör personuppgifter. Staden har rätt att ta del av de uppgifter som leverantören registrerar avseende användandet av tjänsten enligt denna punkt.

8.23 Överföring av data och personuppgifter

Leverantören och i förekommande fall dess underleverantörer, i alla led, får inte överföra personuppgifter till eller lagra personuppgifter i länder som inte ingår i Europeiska unionen eller EES-samarbetet.

Leverantören och i förekommande fall dess underleverantörer, i alla led, ska inte vara bunden av andra lagar som kan tvinga leverantören och i förekommande fall dess underleverantörer, att överföra personuppgifter till länder som inte ingår i Europeiska unionen eller EES-samarbetet.

Användande av tjänst får inte heller generera åtkomst från tredje land.

8.24 Sekretess och tystnadsplikt

Om leverantören vid uppdragets genomförande ges tillgång till sådan information eller dokumentation som omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) får leverantören inte röja eller utnyttja sekretessbelagd uppgift som denne därvid får del av.

Leverantören ansvarar för att egen personal har fått information om gällande sekretessbestämmelser och tystnadsplikt, och att de respekterar dessa.

Oaktat att detta avtal upphör att gälla ska avsnitt Sekretess och tystnadsplikt äga fortsatt tillämpning mellan parterna utan tidsbegränsning.

8.25 Sysselsättningsfrämjande åtgärder

Leverantören ska inom en månad från avtalets ikraftträdande, kontakta stadens Arbetsmarknadsförvaltning. Leverantören och Arbetsmarknadsförvaltningen ska komma överens om en samverkansnivå för att diskutera förutsättningar för att ta emot personer med behov av olika sysselsättningsfrämjande insatser.

Frågor gällande dialog besvaras och hanteras av Arbetsmarknadsförvaltningens enhet för arbetsgivarsamverkan.

Telefon: 08-508 35 500, e-post: samverkan.jobbtorg@stockholm.se.



8.26 Antidiskrimineringsklausul

§ 1 Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänstekontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen (2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

§ 2 Leverantören är under avtalstiden förpliktad att inom 14 dagar från det att staden begär det, skriftligen redovisa följande uppgifter och handlingar som följer av Leverantörens förbindelse enligt 1 §:

- Jämställdhetsplan enligt 3 kap. 13 § diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att planen inte behöver upprättas.
- Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 39 § diskrimineringslagen.
- Sanningsförsäkran som anger om Leverantören eller anställd som Leverantören svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagkraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Leverantören är dessutom skyldig att på stadens begäran redovisa ytterligare information som krävs för att följa upp Leverantörens verksamhet enligt § 1. Information ska redovisas senast en (1) vecka efter begäran av staden.

§ 3 Om Leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att lämna enligt § 2 eller om Leverantören vid utförandet av kontraktet inte uppfyller sina skyldigheter vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan Leverantören mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits. Vite kan maximalt utgå med 100 000 kr per år.

§ 4 Om Leverantören eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagkraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning utgör detta ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt för staden att häva kontraktet.

§ 5 Leverantören ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter enligt ovan, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer att utföra en väsentlig del av upphandlingskontraktet.

8.27 Svart arbetskraft

Leverantören förbinder sig att inte anlita så kallad svart arbetskraft. Med svart arbetskraft avses personer för vilka Leverantören inte innehåller och inbetalar källskatt och arbetsgivaravgifter i enlighet med gällande lag om detta. Om det framkommer att svart arbetskraft har anlåtats för utförande av uppdraget ger detta staden rätt att häva avtalet med omedelbar verkan. Normalt sett är arbete som utförs i osjälvständiga former att klassa som utfört av arbetstagare även om det utförs av så kallade uppdragstagare som har F-skattsedel. Leverantören förbinder sig att inte anlita arbetskraft med F-Skattsedel som uppdragstagare annat än i de fall denne är att anse som arbetstagare.

8.28 Skatter och sociala avgifter

Leverantören förbinder sig att fullgöra sina skyldigheter att betala sina sociala avgifter och skatter under hela avtalstiden. Leverantören garanterar att dennes underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Staden kommer att kontrollera att leverantören fullgör dessa skyldigheter.



8.29 Miljöarbete

Leverantören ska sträva efter att minimera sådana faktorer i verksamheten som påverkar miljön negativt.

8.30 Kvalitetssäkringsarbete

Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetssäkringsarbete och tillämpa dokumenterade kvalitetsfrämjande rutiner under hela avtalstiden.

Kvalitetssäkringsarbetet ska bedrivas med stöd av hjälpmedel och/eller rutiner som gör det möjligt att följa upp uppdraget och mäta att resultat uppnås mot uppsatta krav och mål.

8.31 Säkerhet

Leverantören och av denne anlitad personal ska förhålla sig till stadens gällande riktlinjer för informationssäkerhet som gäller hos staden i den utsträckning de är relevanta för tjänstens utförande, se bilaga Riktlinje informationssäkerhet.

Leverantören ska på betryggande sätt förvara samtliga handlingar och övrig informationsmedia som berör avtalat åtagande eller som med anledning av detta ställts till leverantörens disposition. Skada för staden som inträffar under tid leverantören disponerar materialet ska ersättas av leverantören.

8.32 Konfidentialitet

Leverantören förbinder sig genom detta avtal att varken muntligen, skriftligen, genom utlämnande av handlingar eller på något annat sätt röja konfidentiell information. Leverantören eller av denne anlitad underleverantör får inte utnyttja konfidentiell information i andra sammanhang än vid tjänstens utförande. Detta åtagande omfattar såväl leverantörens personal som av leverantören anlitade underleverantörer. Med konfidentiell information avses sådana uppgifter som inom det allmännas verksamhet omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400). Konfidentialitet ska iaktas såväl under avtalets giltighetstid som efter dess upphörande.

För att säkerställa konfidentialitet förbinder sig leverantören att ingå avtal om tystnadsplikt med de personer, inom eller utanför leverantörens organisation, som medverkar i utförandet av tjänsten och som därmed kan komma i beröring med konfidentiell information.

Leverantören ansvarar för att upprätta rutiner som säkerställer att konfidentiell information inte röjs.

8.33 Ledningssystem för IT-säkerhet

Leverantören ska för de delar av verksamheten som berörs i leveransen ha ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som baseras på SS-EN ISO/IEC27001 eller motsvarande. Ledningssystemet ska omfatta bland annat att samtliga säkerhetskritiska administrativa och tekniska processer är dokumenterade och vilar på en formell grund där roller, ansvar och befogenheter finns tydligt definierade.

8.34 Underleverantörer

Leverantören får inte anlita underleverantör eller närbesläktade företag för att fullgöra hela eller delar av uppdraget utan stadens skriftliga godkännande av varje enskild underleverantör.

Leverantören ansvarar mot staden för underleverantörens arbete som för eget arbete.

När åtagandet utförs ska underleverantören uppfylla de krav som ställs på leverantören. Leverantören ska lämna en redovisning som visar att föreslagen eller anlitad underleverantör uppfyller ställda krav på leverantören, när staden så begär.

8.35 Ansvar för fel och brister

Före Verklig Leveransdag utgör fel en anledning till försening och regleras i enlighet med avsnitt - Leveransförsening.

Fel efter Verklig Leveransdag föreligger om tjänsten avviker ifrån vad som avtalats eller vad staden med hänsyn till detta avtal har rätt att kräva.

Vid fel som inte beror på något förhållande från stadens sida har staden rätt att:

- Kräva att felet avhjälpas på leverantörens bekostnad. Avhjälpan ska ske skyndsamt.
- Göra avdrag på priset i den utsträckning som motsvarar felet i tid och omfattning.
- Vid väsentligt fel och då avhjälpning inte sker inom skälig tid, säga upp avtalet.



8.36 Brister i tillgänglighet,

Tjänsten ska som huvudregel vara tillgänglig dygnet runt för användare inom staden.

Under helgfria vardagar mellan kl 07.00-18.00 svensk tid ("Tillgänglighetstiden") ska följande avtalade servicenivåer gälla. Under Tillgänglighetstiden ska tjänsten uppnå en avbrottsfri tid per månad om minst 98 %.

Leverantören ska tillhandahålla verktyg för mätning samt utföra kontinuerlig mätning och uppföljning av tillgänglighet under Tillgänglighetstiden. Leverantörens tillvägagångssätt och mätmetoder för att mäta tillgänglighet ska redovisas av leverantören och godkännas av staden under införandeperioden. Leverantören ska skicka rapporter om tillgänglighet varje månad till staden.

Brister i tillgänglighet som innebär att den avtalade servicenivå inte uppnåtts och som orsakats av omständighet på leverantörens sida ska berättiga staden till vite. Av parterna planerade och överenskomna avbrott hänförliga till förebyggande service och systemunderhåll ska inte anses utgöra brister i tillgänglighet.

Vite på grund av bristande tillgänglighet beräknas som en funktion av det vitesgrundande beloppet och uppnådd tillgänglighet enligt tabellen nedan. Det vitesgrundande beloppet för tillgänglighetsbrister motsvarar en tolfedel av det årliga priset för tjänsten som leverantören angett för den initiala avtalsperioden (Prispost 2 i **avsnitt - Ersättning**). För det fall den bristande tillgängligheten beror på ett fel som även ger staden rätt till prisavdrag enligt **avsnitt - Ansvar för fel och brister**, ska prisavdraget i förekommande fall avräknas från vitesbeloppet. Staden äger rätt att avräkna upplupet vite från fakturerad ersättning. Vid varaktig eller upprepad bristande tillgänglighet med nivåer understigande 90 procents tillgänglighet äger staden rätt att säga upp avtalet i förtid.

Uppnådd tillgänglighet i procent för aktuell månad	Vitets storlek per månad som andel av vitesgrundande beloppet
≥98,0%	0,00%
≥96,0%	5,00%
≥94,0%	10,00%
≥92,0%	15,00%
≥90,0%	20,00%
<90,0%	25,00%

8.37 Avtalsbrott och hävning

Om leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse har staden rätt att antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Staden har även rätt att häva avtalet om leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse.

Staden har härutöver rätt att häva avtalet om leverantören inte fullgör sina skyldigheter vad gäller socialförsäkringsavgifter och skatter, försätts i konkurs eller i övrigt befinns vara på sådant obestånd att leverantören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Vidare kan avtalet hävas om leverantören eller en företrädare för leverantören är föremål för åtgärder eller omfattas av förhållanden som anges i 13 kap. 1 och 2 §§ samt 15 kap. 4-16 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Hävande part är därvid berättigad till skadestånd.

Staden har vidare rätt att säga upp detta avtal till omedelbart upphörande om någon av följande situationer har uppstått:

1. Det kan konstateras att avtalet har ändrats i strid med tillämpliga bestämmelser i LOU (för närvarande 17 kap. 9-14 §§);
2. Leverantören vid tidpunkten för beslutet att ingå avtalet befann sig i någon av de situationer som avses i 13 kap. 1 § LOU och borde ha uteslutits från upphandlingen; eller
3. EU-domstolen efter en fördragsbrottsstalan mot Sverige finner att Sverige genom att låta staden ingå avtalet, allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt gällande EU-fördrag, EUF-fördrag eller Upphandlingsdirektiv.

Hävning av avtalet ska vara skriftlig.



8.38 Förtida upphörande av kontrakt på grund av otillåten koppling till Ryssland

EU har genom förordning Rådets förordning (EU) 2022/576 av den 8 april 2022 om ändring av förordning (EU) nr833/2014 om restriktiva åtgärder mot bakgrund av Rysslands åtgärder som destabiliserar situationen i Ukraina infört sanktioner mot Ryssland som bland annat innebär att det är otillåtet att tilldela eller fortsätta fullgörandet av offentliga kontrakt eller koncessionskontrakt till eller i förhållande till:

- ryska medborgare eller fysiska eller juridiska personer, enheter eller organ som är etablerade i Ryssland,
- juridiska personer, enheter eller organ vars äganderätter till mer än 50 % direkt eller indirekt ägs av en enhet som avses i led a i denna punkt, eller
- fysiska eller juridiska personer, enheter eller organ som agerar för, eller på uppdrag av, en enhet som avses i led a eller b i denna punkt, inbegripet, om de står för mer än 10 % av kontraktets värde, underleverantörer, leverantörer eller enheter vars kapacitet utnyttjas i den mening som avses i direktiven om offentlig upphandling.

Leverantören ska aktivt bevaka och motverka att det inträffar omständigheter som innebär en otillåten koppling till Ryssland enligt ovan nämnda EU-förordning i förhållande till detta kontrakt. Det inkluderar att inte anlita underleverantörer i strid med sanktionerna eller annars anlita eller företråda ryska intressen i strid med sanktionerna.

Om leverantören får kännedom om förhållanden som innebär, eller misstänks innebära, en otillåten koppling till Ryssland enligt ovan nämnda EU-förordning, ska leverantören omedelbart skriftligen informera staden om iakttagelsen.

Staden har rätt att helt eller delvis säga upp kontraktet till upphörande omedelbart eller vid tidpunkt som staden bestämmer, om leverantören gör sig skyldig till avtalsbrott enligt denna punkt och inte – där rättelse är möjlig – inom 30 dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse.

För det fall EU beslutar om nya sanktioner som på motsvarande sätt påverkar stadens möjlighet att ingå eller tillämpa kontrakt med koppling till Ryssland har staden rätt att justera denna bestämmelse för att anpassa den efter de nya sanktionerna. Om staden gör en sådan anpassning och detta väsentligt påverkar leverantörens möjligheter att fullgöra kontraktet har leverantören rätt att inom 30 dagar från att förändringen aviseras säga upp avtal till omedelbart upphörande.

8.39 Försäkring

Leverantören ska på egen bekostnad teckna och under avtalstiden vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggandeansvarsbelopp med hänsyn till uppdragets art och omfattning samt omfatta avtalat skadeståndsansvar.

- person- och sakskada om minst 10 miljoner kronor per skada och minst 20 miljoner kronor per år och konsultansvarsförsäkring med försäkringsbelopp för ren förmögenhetsskada om minst 5 miljoner kronor per skada och år.

Försäkringen ska tecknas och vidmakthållas, så att den gäller under hela avtalstiden. Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats ska överlämnas till staden senast inom fyra veckor från avtalstecknande. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till staden senast en vecka före det att försäkringen går ut. I annat fall äger staden rätt att teckna försäkringarna på leverantörens bekostnad.

8.40 Skadeståndsansvar

Part ansvarar för skada som denne vållar den andra parten om skadan orsakats av fel eller försummelse. Part har rätt till ersättning för skada som den lider på grund av motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att skadan inte beror på försummelse på dess sida.

Skadeståndsansvaret är begränsat till direkt förlust. Begränsningen gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger. Begränsningen omfattar inte prisavdrag, räntor eller viten.

Kostnader förknippade med förlust eller förvanskning av data och kostnader som är ett resultat av att virus eller annan skadlig kod, till följd av åtgärder som vidtagits av leverantören eller någon som leverantören svarar för, introducerats i stadens IT-miljö, ska alltid anses utgöra direkt förlust.

8.41 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling av avtalsvillkor under avtalstiden om ändrade förhållanden gör att villkoren väsentligen motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det återopade förhållandet blir känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar ej part från att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess eventuell överenskommelse om ändring träffats.



8.42 Uppgifter med anledning av förnyad upphandling

Leverantören förbinder sig att vid förnyad upphandling till staden lämna uppgifter gällande avtalet och levererad tjänst. Syftet med detta är att anbudsgivarna ska ges likvärdiga förutsättningar att beräkna anbudet.

8.43 Avveckling - Skyldighet att bistå vid byte av leverantör

Leverantören ska aktivt medverka vid avveckling av systemet. Avveckling kan bl.a. vara överflyttning/export av data i systemet för lagring eller användning i nytt IT-system enligt förutsättningarna som ges från staden. Leverantören förbinder sig att överlämna all data i ett lagringsbart, standardiserat, maskinläsbart format till staden. Leverantören ska dessutom följa det som gäller enligt personuppgiftsbiträdesavtalet för hantering av informationsmaterial som innehåller personuppgifter.

Avvecklingen ska ingå i avtalade priser för systemet och ersätts inte separat.

Leverantören är även skyldig att bistå staden med samma material i samband med byte av avtalsleverantör. Biståndsskyldigheten börjar redan innan avtalet löper ut, när det har sagts upp eller hävts eller när staden meddelar att en ny upphandling som gäller system enligt avtalet kommer att startas.

En överlappningsperiod om 5-6 månader måste minst finnas vid avveckling och installation av nytt system.

8.44 Marknadsföring

Leverantören får inte använda avtalet i marknadsföringssyfte utan stadens skriftliga godkännande.

8.45 Överlåtelse av avtal

Leverantören får inte överlåta avtalet vare sig helt eller delvis. Leverantören får inte heller överlåta eller pantsätta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal till annan fysisk eller juridisk person utan stadens skriftliga godkännande.

8.46 Force majeure

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som hen inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska hen, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har staden rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden.

Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad hen inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

8.47 Tvist

Tvist mellan staden och leverantören med anledning av tolkning eller tillämpning av det avtal, som kommer att slutas mellan parterna, ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt, med Stockholms tingsrätt som första instans.

8.48 Avtalsbilagor

[i samband med avtalets tecknande fastställs aktuella bilagor för avtalet]

9 Intygande



9.1 Acceptans av villkor och krav

Svarsalternativ	Värde
Kravet uppfylls:	

Frågor
- Härmed intygas att samtliga villkor och krav i upphandlingsdokumenten, inklusive bilagor och förlaga till kontrakt, uppfylls och accepteras.

10 Handlingsförteckning

Upphandlingsdokumenten består av följande handlingar:

- Annonsen om upphandlingen
- Anbudsinbjudan (detta dokument)
 - Avsnitt 1: Information om upphandlingen
 - Avsnitt 2: Upphandlingsföreskrifter
 - Avsnitt 3: Information om anbudsgivaren
 - Avsnitt 4: Uteslutningsgrunder från deltagande i upphandlingen
 - Avsnitt 5: Krav på leverantören
 - Avsnitt 6: Krav på uppdraget
 - Avsnitt 7: Utvärdering
 - Avsnitt 8: Avtalsförlaga
 - Avsnitt 9: Intygande
 - Avsnitt 10: Handlingsförteckning
- Bilaga - Kravspecifikation
- Bilaga - Pris
- Bilaga - Tillämpningsanvisning för central it-infrastruktur och plattformar
- Bilaga - Riktlinje för informationssäkerhet
- Bilaga - PUB avtal
 - Bilaga 1 - Instruktion till Personuppgiftsbiträdesavtal