



VÄSTERÅS STAD

Förfrågningsunderlag

2016-08-29

Upphandlande organisation

Västerås stad

Glenn Sandin

Upphandling

Trygghetsskapande teknik särskilt boende och bostäder med särskild service

2015/514-FN-061

Sista anbudsdag: 2016-10-03

Symbolförklaring:

- Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
- Texten ingår i kvalificeringen
- Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen

- Texten kommer att ingå i avtalet
- Texten innehåller sekretessbelagd information
- Frågan besvaras av köparen

1. Trygghetsskapande teknik särskilt boende och bostäder med särskild service

1.1 Allmän information

1.1.1 Inbjudan

1.1.1.1 Bakgrund

1.1.1.1.1 Inbjudan

Västerås stad inbjuder härmed till anbudsgivning avseende: Trygghetsskapande teknik särskilt boende och bostäder med särskild service

1.1.1.1.2 Ingress

Västerås stad har särskilda boenden och boenden med särskild service. Totalt omfattar detta ca 100 boenden med uppskattningsvis 2200 larmanvändare. Flertalet boenden står inför behovet av att byta ut den trygghetsskapande tekniken inom en snar framtid. Det finns också ett behov ur omvårdnadsperspektiv att med stöd utav ny teknik öka de boendes möjlighet till trygghet, aktivitet och integritet. Samtidigt kan även verksamheten ges möjlighet till metodutveckling.

1.1.1.1.3 Referensnummer

Upphandlingens referensnummer är: 2015/514-FN-061

1.1.1.1.4 Tillhandahållande av förfrågningsunderlag

Förfrågningsunderlag tillhandahålls via det webbaserade upphandlingsverktyget TendSign.

1.1.2 Upphandlingens omfattning

1.1.2.1 Omfattning och värde

1.1.2.1.1 Upphandlingens omfattning

Denna upphandling vilken avser teknik och funktion med högt ställda krav på den senaste tekniken vilken ska ge Västerås stad funktioner i framkant. Upphandlingen gäller ett helhetsåtagande för anbudsgivaren som ska svara för installation, drift, reparation och

underhåll av trygghetsskapande teknik till servicehus och ålderdomshem samt bostäder med särskild service (LSS-bostäder, psykiatri) i Västerås stad.

Inom byggnaderna ska det installeras trygghetsskapande teknik som medger att de boende kan påkalla hjälp från vårdpersonal, likväl som att vårdpersonal kan rapportera insatser. Med trygghetsskapande teknik avses exempelvis aktiva och passiva larmmöjligheter som används för att påkalla hjälp, överblicka situation, initiera och dokumentera vårdinsats m.m. Uppdraget utförs som totalentreprenad inklusive drift, och avser projektering, leverans, installation, driftsättning och funktionsprovning av ett komplett och fullt fungerande trygghetslarmssystem med tillhörande larmutrustning, kommunikationslösning för trygghetslarmsystemets samtliga delar, teknik, programvara och tillbehör till särskilda boenden och bostäder med särskild service inom Västerås stad. Dessutom ingår support och underhåll i uppdraget.

Om leverantörens trygghetsskapande teknik kräver Wi-Fi, ska den kunna anslutas till stadens befintliga Wi-Fi om staden så önskar. I annat fall tillhandahåller leverantören en motsvarande lösning för detta.

1.1.2.1.2 Upphandlingens totala värde

Upphandlingens totala värde för hela perioden, inklusive option om förlängd avtalstid uppskattas till: 20 000 000 SEK.

1.1.3 Upphandlande myndighet

1.1.3.1 Beställaren

1.1.3.1.1 Information om beställaren



Upphandlande myndighet är Västerås stad, org nr 212000-2080. Verksamheten i Västerås stad drivs i en så kallad beställar- utförarmodell och Servicepartner, upphandlings- och inköpscenter, upphandlar varor och tjänster på uppdrag av stadens förvaltningar.

Information om Västerås stad finns på www.vasteras.se

1.1.3.1.2 Uppdragsgivande förvaltning



Upphandlings- och inköpscenter genomför denna upphandling på uppdrag av Västerås stad, Fastighetskontoret, som är en organisation inom staden. Sentensia bistår i denna upphandling med upphandlingskonsult Sören Jellheden.

Fastighetskontoret har det samlade ägaransvaret för Västerås stads fastigheter. Det innebär bland annat att ansvara för köp och försäljning av all fast egendom, styra stadens samlade lokalutnyttjande, vara huvudman för stadens exploateringsverksamhet, ansvara för bostadsförsörjningsplanering, genomföra stadens mark- och bostadspolitik, ansvara för tomträttsförvaltningen, förvalta bebyggda och obebyggda fastigheter. Fastighetskontorets uppdrag ska utföras klimatsmart vad gäller kvalitet, effektivitet och miljö.

1.1.3.1.3 Avtalspart



Västerås stad org nr 212000-2080.

1.1.3.1.4 Skatter och avgifter



Västerås stad och skatteverket samarbetar vid upphandling. Samarbetet innebär att Västerås stad, inför upphandling och under avtalstidens gång, efterfrågar offentliga uppgifter från Skatteverket om inkommande entreprenörers/leverantörers skattestatus. Samarbetet

omfattar alla underentreprenadsled.

1.1.4 Ramverk

1.1.4.1 Upphandlingens form

1.1.4.1.1 Upphandlingens genomförande

Upphandlingen sker enligt lagen om offentlig upphandling (2007:1091 LOU).

1.1.4.1.2 Förfarandebeskrivning

Öppet förfarande, upphandling där alla anbudsgivare får lämna anbud. Upphandlingsformen medger inte förhandling enligt LOU. Det är därför viktigt att samtliga krav och förutsättningar enligt detta förfrågningsunderlag följs och att bästa villkor lämnas i anbudet.

1.1.4.2 Hantering av anbud

1.1.4.2.1 Arbetsgång - ekonomiskt mest fördelaktigt

1. Prövning av anbudsgivare
2. Anbudsprövning
3. Utvärdering
4. Beslut och tilldelning av kontrakt

Meddelande om upphandlingens resultat skickas till samtliga anbudsgivare efter att tilldelningsbeslut fattats.

1.1.4.2.2 Ersättning för anbud

Ersättning för lämnade anbud utgår ej.

1.1.4.2.3 Förtydligande

Upphandlande myndighet kan begära att ett anbud förtydligas och kompletteras om det kan ske utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.

1.1.4.2.4 Rättelse

Den upphandlande myndigheten kan medge att anbudsgivare får rätta en uppenbar felskrivning eller felräkning eller annat uppenbart fel i anbudet.

1.1.4.3 Tider i anslutning till anbud och avtal

1.1.4.3.1 Annonsering i Europeiska unionens officiella tidning (EUT)

Annonismanus avseende denna upphandling har avsänts till Byrån för Europeiska unionens officiella publikationer i Luxemburg den: 2016-08-23

1.1.4.3.2 Anbudstidens utgång

Anbud som kommer in efter sista anbudsdagen får inte antas enligt lagen om offentlig upphandling, LOU.

Sista datum för att inkomma med anbud: 2016-10-03

1.1.4.3.3 Plats för anbudsöppning

Plats för anbudsöppning: Stadshuset Västerås, upphandlings- och inköpscenter

1.1.4.3.4 Datum för anbudsöppning

1.1.4.3.5 Beslut om tilldelning

Beslut om tilldelning kommer att sändas till den e-postadress som angivits vid registrering av anbudsgivaren. Beslut om tilldelning beräknas ske senast: 2016-11-02

1.1.4.3.6 Signering av avtal

Sedvanlig avtalsspärr gäller i tio (10) dagar efter att tilldelningsbeslut offentliggjorts. Bindande avtal - upphandlingskontrakt - föreligger när kontraktshandlingarna undertecknats av båda parter.

Datum för kontraktsskrivning beräknas till: 2016-11-15

1.1.4.3.7 Tillämpning av avtal

Avtalsperioden är fyra år med möjlighet för Västerås stad att förlänga avtalet med 2+1+1 år i taget med oförändrade villkor, den maximala avtalstiden kan dock inte vara längre än åtta år.

Om Västerås stad väljer att påkalla förlängning ska detta meddelas leverantören tre månader före avtalsperiodens utgång. Förlängning ska ske skriftligen och undertecknas av båda parter. I meddelandet om förlängning ska det framgå vilken period förlängningen avser.

1.1.4.4 Övrigt

1.1.4.4.1 Avbrytande av upphandling

Beställaren förbehåller sig rätten att avbryta upphandlingen om omständigheter inträffar som väsentligen påverkar eller förändrar förutsättningarna för upphandlingens fullföljande. Om upphandlingen avbryts kommer samtliga anbudsgivare att underrättas om detta.

1.1.4.4.2 Sekretess

Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) reglerar frågor om handlingssekretess och tystnadsplikt. Sekretess i upphandling regleras främst av 19 kap 1 § och 3 § andra stycket. Där framgår att vid offentlig upphandling får uppgift som rör anbud inte i något fall lämnas till annan än den som avgett anbud förrän tilldelningsbeslut/beslut är klart. Reglerna om anbudsgivarnas behov av sekretess efter tilldelningsbeslut/beslut finns i 31 kap 16-19 §.

Uppgifter kan omfattas av sekretess även efter nämnda tidpunkt. Anbudsgivare som vill sekretessbelägga uppgifter i anbudet efter det att anbudssekretessen upphört måste ange detta i anbudet, precisera vilka uppgifter som avses och ange vilken skada som anbudsgivaren skulle åsamkas om uppgifterna röjs samt varför utlämnandet av uppgiften innebär ett röjande. Beställaren kan under inga omständigheter garantera att sekretessprövningen utfaller i enlighet med vad anbudsgivaren anfört.

Begäran om sekretess: ange vilka stycken/kapitelnummer i anbudet som avses och ange vilken skada som anbudsgivaren skulle åsamkas om uppgifterna röjs samt varför utlämnandet av uppgiften innebär ett röjande: (Fritextsvar)

1.1.4.4.3 Bilagor

För bilagor som bifogas av anbudsgivaren rekommenderas följande format: i MS Office 1997-2010, jpeg alt Portable Dokument Format (PDF).

1.1.5 Definitioner

1.1.5.1 Definitioner och disposition

1.1.5.1.1 Definitioner av begrepp och termer som används i förfrågningsunderlaget

- Beställare: upphandlande myndighet (Västerås stad kommer här efter att benämnas beställaren).
- Anbudsgivare: den som lämnar anbud.
- Leverantör: den anbudsgivare (inkl eventuella underleverantörer) med vilken/vilka beställaren tecknar avtal.
- Med larmanvändare avses person som bor på särskilt boende eller bostäder med särskild service och som använder portabel larmenhet eller larmtillbehör.
- Med portabel larmenhet avses en kroppsburen knapp som larmanvändare använder för att utföra ett larm.
- Med portabel enhet för larmmottagning avses portabel enhet med vilken larmmottagare kan motta larm, påkalla assistans samt dokumentera insats.
- Med larm avses den signal som sänds mellan utrustningen i den trygghetsskapande tekniken, exempelvis från portabel larmenhet eller larmtillbehöret till en larmmottagare samt larm mellan portabla enheter för larmmottagning.
- Med larmmottagare avses personal på särskilt boende eller bostäder med särskild service och som är utrustad med portabel enhet för larmmottagning.
- Med aktivt larm avses att larmanvändaren självständigt kan larma med hjälp av portabel larmenhet.
- Med passivt larm avses att larmanvändarens rörelser aktiverar larm genom användande av larmtillbehör.
- Med larmtillbehör avses tex sänglarm, rörelselarm, passagelarm, dörrlarm, enures-larm.
- Med sänglarm avses tillbehör som detekterar och skickar larm när larmanvändare lämnar eller inte återkommer till sängen.
- Med rörelselarm avses tillbehör som detekterar och skickar larm när någon rör sig framför rörelsekännare.
- Med passagelarm avses tillbehör som detekterar och skickar larm när någon passerar ett område, exempelvis en dörr, del av rum/korridor, objekt.
- Med dörrlarm avses tillbehör som detekterar en dörrs läge och skickar larm vid öppning/stängning.
- Med enureslarm avses tillbehör som detekterar vätska i säng och skickar larm.
- Med tillsyn med digitalt stöd menas larm från tidigare beskrivna larmtillbehör.
- Tillsyn med digitalt stöd ska kunna individanpassas utifrån larmanvändarens behov. Med

individ Anpassning avses tex inställningar för vilka tider på dygnet ett larm ska vara aktiverat, larmintervaller, larm vid öppning av dörr, larm vid stängning av dörr.

- Med hela inomhusmiljön avses boendets alla lägenheter, alla allmänna utrymmen så som korridorer och gemensamhetslokaler, ev förrådsutrymmet.
- Med närliggande utomhusmiljö avses område runt entrédörr, balkonger, uteplatser och trädgård som tillhör boendet.
- Med positionering avses att larmmottagaren får en angivning var larmanvändaren befinner sig vid ett larm. Positionsangivelse kan tex vara angivet i larmzon, senast passerade positioneringsfyr eller vilken dörr som passerats.
- Med larmkedja menas att ett larm även aktiverar andra larm.
- Med centralutrustning menas hård- och/eller mjukvara som är nödvändig för att övervaka och administrera den trygghetsskapande tekniken.
- Med akutlarm avses larm som påkallar hjälp av en kollega och når ut till alla portabla enheter för larmmottagning.
- Med assistanslarm avses larm som påkallar hjälp av kollega från utvalda portabla enheter för larmmottagning inom verksamheten.

1.1.5.1.2 Förfrågningsunderlagets disposition

Del 1- generell del (detta dokument):

Kapitel 1) Allmän information, allmänt om upphandlingen

Kapitel 2) Upphandlingens förutsättningar, omfattar information om ramverk samt krav på anbudsgivare och anbud

Kapitel 3) Kontraktsvillkor, omfattar information om beställaren samt gällande villkor för kommande avtal

Del 2 - Kontraktsvillkor Systemleverans

Del 3 - Kontraktsvillkor Tjänsteleverans

Del 4 - Kontraktsvillkor Support och underhåll

Del 5 - Kravspecifikation

Del 6 - Utvärderingskriterier

1.1.5.1.3 Bilagor

Följande bilagor har bifogats förfrågningsunderlaget:

- 2013_MALL_PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL_VÄSTERÅS_STAD

1.1.6 Upplysningar under upphandlingen

1.1.6.1 Upphandlingsfrågor

1.1.6.1.1 Frågor och svar

Samtliga frågor kring upphandlingen ställs via TendSigns funktion "Frågor och Svar".

Frågor som inkommer på annat sätt kommer inte att besvaras. Anbudsgivaren kan endast åberopa förtydliganden och kompletteringar som publicerats via TendSigns funktion för "Frågor och Svar" eller via systemet utskickat massbrev.

1.1.6.1.2 Begäran om förtydligande och/eller komplettering av förfrågningsunderlaget

Om förfrågningsunderlaget upplevs som otydligt i något avseende är det viktigt att ansvarig upphandlare kontaktas så snart som möjligt, för att undvika att missförstånd uppstår kring upphandlingen. Det är viktigt att synpunkter på förfrågningsunderlaget framförs under anbudstiden. Skriftlig begäran om förtydligande/komplettering måste vara upphandlande myndighet tillhanda senast: 2016-09-23

1.1.6.1.3 Publicering av komplettering, förtydligande eller förändring av förfrågningsunderlaget

Om så krävs lämnas skriftlig komplettering, förtydligande eller förändring av förfrågningsunderlaget senast sex dagar före angiven sista anbudsdag.

Anbudsgivare som inte hämtat förfrågningsunderlaget direkt från den upphandlande myndighetens upphandlingsverktyg TendSign måste själva kontrollera om några förtydliganden och kompletteringar distribuerats.

1.1.6.1.4 Frågor om det elektroniska upphandlingsverktyget

Support för hantering av upphandlingsverktyget ges på telefon 0771-440 200.

För aktuella öppettider för supporten se följande länk:

<http://www.opic.com/sv/tendsign/Kontakt/>

1.2 Upphandlingens förutsättningar

1.2.1 Krav och utvärdering

1.2.1.1 Krav på anbudsgivaren

1.2.1.1.1 Grunder för uteslutning



Anbudsgivaren ska uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte-, och avgiftsskyldigheter.

Om den upphandlande myndigheten får kännedom om att anbudsgivaren enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott, som anges i 10 kap 1§ p 1-4, medför detta uteslutning av anbudsgivaren.

Anbudsgivare kan uteslutas från deltagande ur upphandling om han:

- 1) Är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- 2) Är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
- 3) Är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom,
- 4) Har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
- 5) Inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker,
- 6) I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktig information.

Beställaren får begära att en anbudsgivare visar att det inte finns någon grund för att utesluta honom med stöd av första stycket 1-3 eller 5. Beställaren får också begära att en anbudsgivare visar att han är registrerad i det land där han bedriver verksamhet enligt landets regler om aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register.

I det fall anbudsgivare avser att använda underleverantörer för att utföra uppdraget, ska

även dessa företag uppfylla ställda krav.

Beställaren kommer att kontrollera att lämnade uppgifter är korrekta, ingen dokumentation insänds.

Anbudsgivaren intygar att grund för uteslutning enligt LOU kap 10 ej föreligger: (Ja/Nej svar)

Kravgräns Ja
Nej

Anbudsgivaren uppfyller ställda krav enligt ovan: (Ja/Nej svar)

Kravgräns Ja
Nej

1.2.1.1.2 Anbudsgivarens finansiella och ekonomiska ställning

Anbudsgivare ska ha en stabil ekonomisk och finansiell ställning. Beställaren kommer att göra en bedömning av anbudsgivarens ekonomiska och finansiella ställning genom att inhämta kreditupplysning från kreditupplysningsföretaget Syna. Årsredovisning behöver således inte bifogas anbudet.

För att anbudsgivaren ska anses ha en stabil ekonomisk ställning ska anbudsgivaren ha en kreditrating om minst 3, på en skala 1-5, enligt Syna, eller motsvarande riskklass hos annat kreditvärderingsinstitut, eller motsvarande för utländska anbudsgivare. Anbudsgivare som inte är betygsatta hos Syna, eller som önskar bli bedömda med motsvarande intyg från annat kreditvärderingsinstitut, ska bifoga kreditvärderingsbetyg från annat kreditvärderingsföretag daterat senast en månad före tidpunkten för anbudstidens utgång.

Nystartade företag/företag som varit registrerade i mindre än 1 år hos bolagsverket ska kunna intyga att de har en solid ekonomisk grund.

Om anbudsgivaren är medveten om eller misstänker att aktuell information saknas, är felaktig eller att kravet om en lägsta riskklass om 3 inte uppfylls ska anbudsgivaren kunna redovisa varför så är fallet. Anbudsgivaren kan ändå anses ha uppfyllt det ställda kravet om anbudsgivaren lämnar sådan förklaring/intyg att det kan anses klarlagt att motsvarande ekonomisk stabilitet innehas.

I de fall en anbudsgivares ekonomiska stabilitet garanteras av moderbolag eller annan garant, ska intyg om detta bifogas anbud och vara undertecknat av moderbolagets/garantens firmatecknare. Efterfrågad kreditrating samt kraven på juridisk ställning ska i dessa fall på motsvarande vis redovisas och uppfyllas av denne.

Anbudsgivaren uppfyller ställda krav på finansiell och ekonomisk ställning: (Ja/Nej svar)

Kravgräns Ja
Nej

1.2.1.1.3 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

Anbudsgivaren ska nedan göra en kortfattad beskrivning av sin kapacitet att tillgodose upphandlande myndighets behov under de förutsättningar som framgår av detta förfrågningsunderlag. I beskrivningen ska företagets organisation och personalstyrka inkl. utbildnings- och kompetensprofil beskrivas. Av beskrivningen ska framgå att anbudsgivaren har kapacitet att utföra uppdraget.

Om en förmåga/resurs/kompetens utifrån vad som utlovats i ert anbud ej finns och vidmakthålls under avtalsperioden kan detta komma att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott.

1.2.1.1.5 Annans kapacitet och/eller underleverantör



En leverantör får vid behov åberopa andra företags tekniska förmåga och yrkesmässiga kapacitet. Om leverantör avser att lägga ut vissa delar av upphandlingskontraktet på underleverantör eller åberopa annans kapacitet ska leverantören i anbudet redovisa:

- firmanamn samt organisationsnumren
- överenskommelse, ett avtal eller genom annan motsvarande dokumentation som visar att denne kommer att förfoga över annans kapacitet och/eller underleverantörs kapacitet/resurser när kontrakt ska fullgöras
- en beskrivning över vilka delar av uppdraget som underleverantör ska utföra

Antagen leverantör ansvarar för den åberopade kapaciteten och/eller underleverantörens arbete såsom för sitt eget.

Observera att även bolag inom den egna koncernen är att anse som underleverantörer om dessa avses fullgöra delar av leveransen.

*Anbudsgivare som avser använda sig av andra företags kapacitet och/eller underleverantörer ska ange det här:
(Fritextsvar)*

*Uppgifterna om eventuell underleverantör är kompletta:
(Ja/Nej svar)*

Kravgräns _____ Ja
Nej



1.2.1.2 Krav på anbud

1.2.1.2.1 Anbudstidens utgång



Anbud ska vara beställaren tillhanda senast: 2016-10-03

Anbud har inkommit inom angiven tid: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



1.2.1.2.2 Anbudets giltighetstid



Anbud ska vara giltigt till och med den: 2017-04-30

Anbudets giltighetstid accepteras: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



1.2.1.2.3 Anbudets giltighet - förlängning



Om upphandlingen blir föremål för rättslig prövning ska anbuden vara giltiga två veckor efter det att dom vunnit laga kraft.

Förlängning av anbudets giltighet accepteras: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



1.2.1.2.4 Anbud i elektronisk form



Anbud ska lämnas i elektronisk form, manuella anbud accepteras ej. Svar lämnas direkt i det elektroniska formuläret, bifogade bilagor önskas endast där sådana uttryckligen efterfrågats.

Västerås stad strävar efter att förenkla handläggningen för alla berörda parter och använder därför det elektroniska upphandlingsverktyget Tendsign. Systemet är kostnadsfritt för

Anbudet får inte innehålla reservationer, alla krav måste accepteras i sin helhet. Andra uppgifter och handlingar än de som uppgivits och/eller efterfrågats i förfrågningsunderlaget (inkluderat beställarens kontraktsvillkor) och som anbudsgivaren angivit i/bifogat till anbudet beaktas ej. Detsamma gäller för uppgifter som inte angivits inom ramen för förfrågningsunderlagets systematik. Således anges uppgifter alltså i de svarsfält som är kopplade till respektive fråga.

Anbudet innehåller reservationer, tillägg eller ändringar: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Nej
Ja

1.2.1.2.10 Alternativa anbud

Alternativa anbud accepteras ej.

Anbudet utgör ett alternativt anbud: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Nej
Ja

1.2.1.2.11 Besvara uppgifter

Observera att alla uppgifter där svar krävs måste besvaras i anbudet, för att ge ett tillförlitligt underlag för sammanställningsrapporterna. Om svar saknas där svar krävs kommer anbudet att förkastas. Frågor som inte berör anbudsgivarens enskilda tjänsteutbud kan besvaras med "Ja" och "Ej relevant" i eventuellt svar för fritextsvar.

Alla uppgifter där svar krävs är besvarade: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

1.2.1.2.12 Kravspecifikation

Såsom krav på anbudet gäller även kravspecifikationen, del 5.

1.2.1.2.13 Villkoren accepteras

Samtliga villkor för detta kontrakt ska accepteras.

Villkoren accepteras i sin helhet: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

1.2.1.2.14 Kontroll av bifogade dokument

Anbudsgivaren kontrollerar att eventuella bilagor (tjänstspecifikation) och övriga manuella dokument har bifogats anbudet.

Anbudsgivaren har kontrollerat att samtliga bilagor/dokument som efterfrågas i anbudsunderlaget har bifogats: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej

1.2.1.3 Tilldelning av kontrakt

1.2.1.3.1 Tilldelningsgrund

Vid bedömning av inkomna anbud kommer upphandlande myndighet att välja det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

1.2.1.3.2 Utvärderingsmetod

Anbudsgivare ska lämna ett anbudspris baserat på den omfattning som redovisas i 1.1.2.1.1. Anbudspris lämnas i prislistan. Den anbudsgivare som erhåller högsta totalpoäng enligt 1.2.1.3.2 erhåller 70 % av det totala uppdraget och den anbudsgivare som erhåller näst högsta totalpoäng erhåller 30 % av det totala uppdraget.

Anbuden kommer att utvärderas enligt vad som framgår i utvärderingsmatrisen nedan. Samtliga krav måste vara uppfyllda för att tilldelningskriterierna ska utvärderas.

Angiven kostnad erhåller poäng i enlighet med den linjära skala som finns angiven i utvärderingsmatrisen. Kriteriepoäng och prispoäng summeras till en totalpoäng. Observera att det är beställaren som fyller i förutsättningarna för kriterieuppfyllnad och totalkostnad i utvärderingsmatrisen.

Högre eller lägre totalkostnad än den angivna poängsumma som anges i utvärderingsmatrisen kan offereras, men detta kommer inte påverka utvärderingspoängen.

Skulle två eller flera anbudsgivare erhålla samma totalpoäng tilldelas den som erhållit högst kvalitetspoäng. Om flera av dessa erhållit samma kvalitetspoäng tillämpas lottning för att avgöra vinnande anbud.

Den egna prispoängen räknas fram genom att använda följande formel $-(\text{anbudspris} - \text{bästa värde}) / ((\text{sämsta värde} - \text{bästa värde}) / 100) - 100 * 0,7$.

Post	Kriterium	Vikt	Mervärdespoäng
1.	Pris (bästa värde 15 000 000 sek, sämsta värde 25 000 000 sek)	70%	70
2.	Funktionskriterier (bör) enligt 6.1.1	10%	10
3.	Användarperspektiv enligt 6.2.1	20%	20

100

1.2.1.3.3 Demonstration

Demonstration genomförs i syfte att del pröva kraven i kapitel 5 Kravspecifikation, dels för att inhämta uppgifter för utvärdering av användarvänlighet. De anbudsgivare som vid den första prövningen inte uppfyller samtliga krav kommer inte bjudas till demonstration.

Västerås stad kommer bjuda in anbudsgivare till demonstration av erbjuden funktion som meddelas efter anbudsöppning. För mer information om demonstrationerna, se kapitel 6.2, 7.2 samt 8.2. Vid anbuds demonstrationen kommer utvalda verksamhetsföreträdare samt representanter från upphandlingsenheten (UIC). Om det under demonstrationen framkommer att krav inte uppfylls kommer anbudet i fråga att förkastas.

1.2.1.4 Tilldelning av uppdrag

Syftet med två separata avtal är att fördela uppdraget på två olika leverantörer. Västerås stad är intresserad av att utveckla ny metodik för omvårdnad i kommunens särskilda boenden. Med anledning av detta vill kommunen låta två leverantörer bidra med detta.

1.3 Kontraktsvillkor

1.3.1 Information om leverantören

1.3.1.1 Uppgifter om leverantören

Uppgifter som lämnas i detta avsnitt blir en del av kommande avtal. Om någon fråga inte är aktuell för leverantörens del besvaras denna med "Ej relevant" eller liknande. Uppgifter lämnas direkt i anslutning till respektive fråga, bifoga/hänvisa ej till bilaga.

1.3.1.1.1 Uppgifter om leverantören



Företagsnamn: (Fritextsvar)
Företagsform: (Fritextsvar)
Företagets postadress: (Fritextsvar)
Företagets besöksadress: (Fritextsvar)
Organisationsnummer: (Fritextsvar)
Behörig företrädare för leverantören (anbud och avtal): (Fritextsvar)
Telefonnummer: (Fritextsvar)
Faxnummer: (Fritextsvar)
Ägare: (Fritextsvar)
Antal anställda: (Fritextsvar)
Företaget grundat år: (Fritextsvar)
Plusgiro: (Fritextsvar)
Bankgiro: (Fritextsvar)
Momsregistreringsnummer: (Fritextsvar)
Eventuellt kundnummer hos leverantören: (Fritextsvar)
Länk till eventuell hemsida: (Fritextsvar)

1.3.1.1.2 Kontaktpersoner hos leverantören



Uppgifter om kontaktpersoner under avtalstiden, kundansvarig.

Uppgifter om kontaktpersoner, ansvar, telefon samt mobiltelefon och e-post: (Fritextsvar)

1.3.1.1.3 Kontaktpersoner för e-handel



Uppgifter om kontaktpersoner för implementering av e-handel, tekniskt ansvarig.

Uppgifter om kontaktpersoner, ansvar, telefon samt mobiltelefon och e-post: (Fritextsvar)

1.3.1.1.4 Kvalitets- och miljöansvarig hos leverantören



Uppgifter om kvalitets- och miljöansvariga.

Uppgifter om kontaktpersoner, ansvar, telefon samt mobiltelefon och e-post: (Fritextsvar)

1.3.1.1.5 Säkerhetsansvarig hos leverantören

Uppgifter om säkerhetsansvarig.

Uppgifter om kontaktpersoner, ansvar, telefon samt mobiltelefon och e-post: (Fritextsvar)

1.3.1.1.6 Underleverantörer



Om leverantören avser anlita underleverantörer anges dessa här med uppgift om namn, organisationsnummer och område.

Uppgifter om underentreprenörer: (Fritextsvar)

1.3.1.1.7 Underleverantör



Leverantören har rätt att anlita underleverantör. Leverantören svarar för underleverantörs

arbete så som för sitt eget arbete. Sådan underleverantör uppfyller de krav på kompetens som beställaren har ställt på huvudleverantören samt har möjlighet att uppfylla sina åtaganden, såväl praktiskt som ekonomiskt.

Mellan leverantör och underleverantör ska ett giltigt samarbetsavtal finnas. Leverantör som anlitar underleverantörer ska på beställarens begäran kunna uppvisa ett giltigt samarbetsavtal. Tillägg eller byte av underleverantör får endast ske på grund av särskilda omständigheter såsom att underleverantören försatts i konkurs, avvecklat eller på annat sätt förändrat inriktning i sin verksamhet. Det är beställaren som bedömer och godkänner om byte av underleverantör får ske. Beställaren kan komma att begära in handlingar för att kunna göra en korrekt bedömning.

1.3.2 Information vid beställning

1.3.2.1 Elektronisk handel

1.3.2.1.1 Elektronisk hantering av order-faktura

Västerås stad har infört e-handel för att effektivisera inköps- och fakturaprocessen med digitaliserat flöde från order/beställning till betalning. Västerås stad använder Visma Proceedo som e-handelslösning.

1.3.2.1.2 Elektronisk handel

Allmän information om e-handel finns att tillgå hos www.sfti.se och www.gs1.se

1.3.2.1.3 Partsinformation GLN

GS1-lokaliseringsnummer (GLN) är en identitet som används av beställare och leverantör för att identifiera organisatoriska enheter och/eller fysiska platser som tex godsmottagare.

*Leverantörens GLN-nummer för företaget (finns inte GLN-nummer sedan tidigare, kontakta GS1 Sweden):
(Fritextsvar)*

1.3.2.1.4 Faktura-GLN

GLN Västerås stad:

7340076800054 - (INVOICE)

1.3.2.1.5 Elektroniska order/beställning

Mottagning och behandling av elektroniska order/beställning.

Order/beställning utan integration:

E-order omvandlad till e-post

Integrerad order:

- Enligt SFTI (exempelvis EDIFACT D96 ORDERS/ESAP 6.3 eller Sveorder)

Ange det format som kan tillämpas: (Fritextsvar)

1.3.2.1.6 Elektronisk faktura

Utställande av elektronisk faktura, i enlighet med specifikation som angivits under punkten "Fakturering".

Vid integration baseras elektronisk faktura på något av formaten:

- Enligt SFTI (exempelvis EDIFACT D96 INVOIC ESAP 6, ESAP 9.1, Svefaktura)
- Via leverantörsportal (Supplier Center)

Supplier Center är Visma Proceedo's operattörstjänst för avtalsleverantörer, denna tjänst är kostnadsfri för leverantören.

Skulle införandet av elektronisk fakturahantering försenas mer än 30 dagar efter avtalstecknandet, och förseningen ej är orsakad av beställaren, utgår vite med 1000 SEK per påbörjad vecka som fakturahantering är försenad.

Ange det format som kan tillämpas: (Fritextsvar)

1.3.2.1.7 Operatörsinformation

Om leverantören samarbetar med en operatör anges kontaktuppgifter här (ej hänvisning till bilaga).

Aktuella operatörer i dagsläget är bland andra CGI, Visma SPCS, EVRY, Posten/Strålfors, Inexchange, Pagero, Swedbank och Nordea e-Banking m.fl.

Uppgifter om företag, kontaktperson, telefon/mobiltelefon samt e-post: (Fritextsvar)

1.3.2.2 Övrig beställningsinformation

1.3.2.2.1 Dokumentation i samband med beställning

I samband med beställning ska leverantören skriftligt dokumentera samtliga funktioner som levereras.

1.3.2.2.2 Förutsättningar för beställning

Beställning får endast ske under avtalstiden.

1.3.3 Allmänna avtalsvillkor

1.3.3.1 Avtalshandlingar

1.3.3.1.1 Handlingars inbördes ordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om dessa skulle visa sig vara motsägelsefulla gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan enligt nedan:

Personuppgiftsbiträdesavtal
Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
Avtal inkl. eventuella bilagor
Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlaget
Förfrågningsunderlag med bilagor
Anbud

Annan information i anbudet än den som efterfrågats i förfrågningsunderlaget, men som leverantören ändå angivit i/bifogat till anbudet utgör inte kontraktshandling.

1.3.3.1.2 Statistik

Statistik över samtliga funktioner som sålts till beställaren, specificerad på respektive funktion och värde, levereras kostnadsfritt efter varje avslutad 12-månadersperiod. Beställaren har även rätt att kostnadsfritt beställa statistik när som helst under avtalsperioden.

1.3.3.1.3 Vite vid utebliven statistik

Inkommer inte statistik senast 31 januari varje år utgår vite med 1000 SEK per påbörjad

vecka som statistiken är försenad.

I det fall statistik inte inkommit efter två påminnelser och en tidsperiod av tre månader förflutit föreligger skäl till hävning av avtalet.

1.3.3.2 Omfattning

1.3.3.2.1 Avtalsomfattning

Avtalet omfattar följande: Installation, drift, reparation och underhåll av trygghetsskapande teknik i boenden och gemensamma utrymmen inom särskilda boenden för äldre och bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning. Användarna av larmen är boende och vårdpersonalen.

1.3.3.2.2 Villkor för gällande avtal

Avtalet gäller under förutsättning att överprövning inte begärts eller att avtalet inte ogiltigförklaras i rättsinstans. I inget av nämnda fall utgår någon form av skadestånd till leverantören.

1.3.3.2.3 Kvalitet, planering och uppföljning

Leverantören utför på ett fackmannamässigt sätt alla delar av uppdraget i enlighet med bestämmelserna i avtalet och med den skicklighet, snabbhet och kvalitet som beställaren har anledning att förvänta sig av ett välrenommerat företag i branschen.

Levererade funktioner är i full överensstämmelse med tecknat avtal, i förfrågningsunderlaget uppställda krav samt i anbudet lämnade uppgifter. Under avtalstiden äger beställaren rätt att genomföra uppföljningar för att kontrollera att leverantören uppfyller sina åtaganden gentemot beställaren.

1.3.3.2.4 Fel på funktioner

Med fel avses generellt att funktionen avviker från vad som avtalats.

Såsom fel i funktionen avses bl.a. följande:

- Enstaka produkter går sönder
- Support ej tillgänglig enligt avtal.
- Support utförs inte enligt avtal.
- Fel åtgärdas inte inom prioritetstid.
- Produkter som upprepade gånger går sönder.

Såsom väsentligt fel avses bl.a följande:

- Att hela trygghetssystemet ligger nere och ej är brukbart.
- Att larm ej går fram till larmmottagaren.
- Informationsläckage och intrång.
- Samma problematik återkommer trots upprepade insatser/åtgärder.

Är funktionen felaktig utan att det beror på något förhållande på beställarens sida, har beställaren rätt att hålla inne betalningen, kräva avhjälpande och/eller göra avdrag på priset.

Är felet av väsentlig betydelse har beställaren även rätt att häva avtalet.

1.3.3.2.5 Angivna kvantiteter

I förfrågningsunderlaget angivna kvantiteter är uppskattade efter bästa förmåga och utgör inte någon garanti för angiven volym. Behovet är uppskattat och utgör endast riktvärde och kan komma att över- eller understigas. Slutlig volym för varje enskild leverans fastställs i samband med varje leveransprojekt.

1.3.3.2.6 Avtalets startdatum

Under förutsättning att inte överprövning sker, avses Avtalet träda i kraft den: 2016-11-15

1.3.3.2.7 Avtalets slutdatum

Avtalets slutdatum med samtliga förlängningsperioder kan maximalt vara till 2024-11-15.

1.3.3.2.8 Huvudfunktioner

Larmutrustningen är användbar och funktionsduglig. Nedan listas de grundläggande funktionerna som ska tillhandahållas under avtalsperioden:

Installation av trygghetsskapande teknik (larmutrustning) på särskilt boende och bostäder med särskild service (i boendens hem och gemensamma utrymmen).

Drift, service och reparation av larmutrustningen.

Installation och drift av kommunikation mellan larmutrustningens samtliga delar.

Larmöverföringstjänst för aktiva och passiva larm i larmanvändarens tjänst till larmmottagaren på boende som möjliggör: identifiering av larmanvändare, plats, larmande utrustning och övervakning samt bekräfta och dokumentera vårdinsats.

Tillgängliggöra loggar av tekniska och verksamhetsmässiga händelser i larmutrustningen i syfte för verksamheten att kunna ta ut statistik.

Leverantören är skyldig att inom ramen för den fasta månadskostnaden för larmutrustningen utföra alla typer av tjänster som krävs för att upprätthålla funktionen hos ett fungerande helhetssystem. Detta innebär exempelvis att leverantören kan komma att behöva byta ut teknisk utrustning som inte fungerar, byta batterier, göra tester, uppgraderingar, förbättringar, utbilda personal m.m.

1.3.3.2.9 Avtalets upphörande

I händelse av att uppdraget vid avtalstidens slut övergår till ny aktör medverkar leverantören till att övergången sker utan olägenheter för beställaren. Installerade produkter återlämnas till leverantören vartefter de byts ut och avinstalleras av efterföljande leverantör. Tidsramen för detta är densamma som leverantören haft vid installerandet av produkterna.

1.3.3.3 Äganderätt

1.3.3.3.1 Äganderätt och immateriella rättigheter

Leverantören ska tillse att beställaren ges de immateriella rättigheter till produkter och tjänster, som är nödvändiga för att funktionen ska kunna utnyttjas fullt ut enligt kraven i detta avtal.

För produkter och tjänster som framtas enbart för beställarens eget bruk ska äganderätt, upphovsrätt och eventuell annan immateriell rätt till framtaget material helt tillfalla beställaren, dock med den begränsning som följer av 3 § lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk.

När funktionen är utförd och avslutad ska leverantören överlämna det material som tagits

fram för funktionen till beställaren, om inte annat överenskommits.

Leverantören har ansvar för att levererat material inte kränker annans rätt och att leverantören fritt och utan begränsningar eller inskränkningar kan använda materialet.

Vad som avtalats mellan parterna beträffande rättigheterna gäller även efter att avtalet i övrigt upphört att gälla.

1.3.3.4 Option

1.3.3.4.1 Meddelande om utnyttjande av option



Skriftlig avisering om utnyttjande av option sker senast tre (3) månader innan avtalsperiodens utgång.

1.3.3.4.2 Avtalets upphörande om option ej utnyttjas



Om meddelande om utnyttjande av option ej inkommer till leverantören före senast överenskomna slutdatum upphör avtalet att gälla utan vidare uppsägningstid.

1.3.3.5 Uppsägning/omförhandling av avtal

1.3.3.5.1 Rätt till uppsägning av avtalet vid väsentligt avtalsbrott



Part har rätt att säga upp avtal eller del därav om den andra parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet och inte vidtar full rättelse, efter skriftligt påpekande därom, inom fyra (4) veckor.

1.3.3.5.2 Skriftlig uppsägning av avtalet



En förtida uppsägning görs skriftligen och undertecknas av behörig företrädare för parten.

1.3.3.5.3 Skyldighet att fullfölja åtagande



Har leverantören sagt upp avtalet är han dock skyldig att fullfölja beställt uppdrag, om inte uppsägningen föranletts av att beställaren i väsentligt avseende åsidosatt sina skyldigheter enligt avtalet.

1.3.3.5.4 Beställarens rätt att begränsa avtalets omfattning



Beställaren har rätt att avbeställa eller begränsa varans/tjänstens/uppdragets omfattning, om avbeställningen beror på beslut av regering/riksdag/vår huvudman eller på annan omständighet som beställaren inte kunnat råda över eller om förutsättningarna för uppdraget har ändrats i väsentligt hänseende.

1.3.3.5.5 Omförhandling



Beställaren eller leverantören har rätt att under avtalstiden begära omförhandling av avtalsvillkoren om de förutsättningar som förelåg vid avtalets ingående utan partens egen förskyllan skulle komma att förändras i väsentligt hänseende och om dessa förändringar skulle komma att bli oskäligt betungande för parten. Villkoren kan dock endast justeras med hänsyn till de begränsningar som ges enligt LOU.

1.3.3.5.6 Avgränsning av rätten till omförhandling av avtalet



Omförhandlingen får endast avse de delar av avtalsvillkoren som berörs av den inträffade förändringen, om inte parterna kommer överens om annat.

1.3.3.5.7 Överlåtelse av avtalet



Part äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet endast efter den

andra partens skriftliga godkännande.

1.3.3.6 Ändringar och tillägg till avtal

1.3.3.6.1 Avtalsförändringar



Ändringar och tillägg till avtal får endast göras genom en skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för beställaren och leverantören.

1.3.3.6.2 Ändringar i avtal



Om leverantören vill byta föreskriven funktion, föreskrivet utförande eller föreskrivet arbetssätt mot likvärdigt får detta endast ske efter godkännande från beställaren.

1.3.3.6.3 Ändringar i ägarförhållandet



Leverantören anmäler ovillkorligen till beställaren väsentliga ändringar i ägarförhållandet. Underlåter leverantören detta har beställaren rätt att omgående häva avtalet. Skadestånd till leverantören utgår ej härav.

1.3.3.6.4 Option att beställa ytterligare funktioner



Om oförutsett behov uppstår godtar leverantören att beställaren gör ytterligare beställningar (i förfrågningsunderlaget icke specificerade) funktioner inom aktuellt område till avtalets villkor.

1.3.4 Kommersiella villkor

1.3.4.1 Pris

1.3.4.1.1 Pris



Priser anges i svenska kronor (SEK) exkl. mervärdeskatt och inkluderar samtliga eventuella kostnader för funktionen.

De priser som offererats gäller från det datum då avtalet träder i kraft.

Vid beställning av ny anläggning ska priset fördelas jämt över åtta år.

1.3.4.1.2 Fast pris med justering



Fast pris gäller för första 24-månadersperioden, därefter enligt nedanstående prisjusteringsvillkor.

1.3.4.1.3 Prisjusteringsvillkor



Prisjustering får därefter ske med angivet antal månaders intervall: 12

1.3.4.1.4 Villkor beträffande prisjustering



Som underlag för prisjustering ska SCB:s tjänsteprisindex (TPI) användas eller motsvarande. Som start för beräkningen efter SCB:s tjänsteindex (TPI) ska räknas andra kvartalet 2016. Vid beräkning av prisjustering ska alltid preliminära index användas. Begäran om prisjustering sänds skriftligt minst en månad innan den tidpunkt prisjusteringen avses träda i kraft

1.3.4.1.5 Prisjustering vid faktiska kostnadsförändringar



Priser får omförhandlas om beställaren eller leverantören visar på faktiska kostnadsförändringar.

1.3.4.1.6 Prisjusteringströskel



Prisjustering fordrar att en prisförändring skett under den senaste 12 månaders perioden eller avtalsstart med +/- procent: 3

1.3.4.1.7 Reglering av rätten att frånträda avtalet om prisjusteringsbegäran avslås



Om enligt ovan begärd prisjustering inte accepteras p.g.a. oskäligt begärd prisjustering har den part vars begäran avslagits rätt att frånträda avtalet avseende aktuell vara eller tjänst efter det att begäran om prisjustering framställdes. Fram till denna tidpunkt gäller det senast avtalade priset.

1.3.4.2 Order/beställning

1.3.4.2.1 Inköp via beställningssystem



Beställning/inköp på detta avtal kommer att göras via Västerås stads inköpsportal VISMA Proceedo. Vid inköp genom beställarens inköpsportal (VIP) renderar systemet en giltig order per automatik. Denna kan skickas till leverantören som e-order.

För det fall leverantören levererar utan giltig VIP-order eller levererar annan produkt än den VIP-order avser äger leverantören inte rätt till betalning av beställaren. För det fall leverantören anmodar beställaren att erlägga betalning för produkt som inte ingår i sortimentet eller saknar giltig VIP-order utgår ett vite om 1000 kr per anmodan.

1.3.4.3 Inställelsetid

1.3.4.3.1 Leveranstid



Inställelsetiden för leverantören är 10 arbetsdagar från det att beställning har gjorts av beställaren. Med inställelsetid avses i detta avtal den tid från beställning tills dess att leverantören står till beställarens förfogande.

För beställningar av larm och larmtillbehör gäller leveranstiden 10 dagar från beställningstillfälle.

1.3.4.3.2 Inställelsetid och vite



Om leverantören inte uppfyller ovanstående krav avseende inställelsetid utgår vite med 1000 kr vid varje tillfälle som leverantören inte uppfyller sina skyldigheter och detta inte beror på förhållanden på beställarens sida.

1.3.4.4 Leverans

1.3.4.4.1 Beställning och leverans



Fastighetskontoret beställer på uppdrag av Social nämndernas förvaltning (SNF) varje införandeprojekt samt tillägsbeställningar så som ytterligare larm och larmtillbehör. Fakturor för införandeprojekt, kompletterande beställningar samt den löpande kostnaden för funktionen faktureras fastighetskontoret.

Respektive verksamheter gör kompletterande beställningar och faktureras enskilt för detta. Detta gäller exempelvis vid tillfälle då utrustning gått sönder p.g.a. av oaktsamhet.

Leveransadress är respektive boende inom Västerås stad som är föremål för aktuell beställning.

1.3.4.5 Fakturering

1.3.4.5.1 Fakturering



All fakturahantering kommer att ske elektroniskt i enlighet med punkten "Elektronisk handel".

1.3.4.5.2 Angivande av vad faktura avser



Av fakturan framgår tydligt för vilka produkter ersättning begärs och hur det begärda ersättningsbeloppet beräknats, samt lagstadgade fakturauppgifter.

Parternas avtalsnummer, leverantörens namn, adress, telefonnummer, organisationsnummer samt uppgift om bank och/eller plusgiro och F-skattesedel uppges alltid på fakturan.

Ordernummer anges i enlighet med SFTI-standard. Övriga anvisningar om märkning av faktura kan förekomma.

1.3.4.5.3 Fakturaadressering



Västerås Stad
Fakturareferens
Box 1150
721 29 Västerås

Fakturareferens kan vara enligt nedan:

Fakturareferens: KSAM002 (exempel)

Abonnemang:

Ordernummer: VIP000xxxx (exempel)

Vilket referensnummer som är aktuellt anges vid beställningstillfället.

1.3.4.5.4 Felaktig faktura



Fakturor med ofullständig redovisning av ovan angivna uppgifter accepteras ej. Beställaren har rätt att innehålla betalning av fakturan till dess felaktiga uppgifter korrigerats.

1.3.4.5.5 Avgifter



Expeditions-, fakturerings- och/eller andra liknande avgifter godkänns inte.

1.3.4.5.6 Fakturering



Fakturering för funktionen får ske först efter fullgjord leverans och sker månadsvis i efterskott. Kostnader för etablering av funktionen får faktureras 70% vid installation, 20 % vid leveransgodkännande och 10% efter garantitidens fullgörande.

1.3.4.5.7 Mervärdesskatt



Fakturering sker specificerat exklusive moms. Momssats och momsbelopp anges separat i fakturaspecifikationen.

1.3.4.5.8 Faktureringsätt



Beställare accepterar inte samlingsfaktura utan varje beställning faktureras individuellt.

1.3.4.5.9 Överlåtelse/försäljning av fakturor



Överlåtelse/försäljning av fakturor utan beställarens godkännande accepteras ej, beställarens betalningsansvar gäller enbart mot kontrakterad leverantör.

1.3.4.5.10 Övriga villkor elektronisk fakturering



Alla uppgifter i fakturan redovisas i radnivå.

Av fakturan framgår tydligt vilka och antal av funktioner som debiteras.

Parternas avtalsnummer, leverantörens namn, adress, telefonnummer, organisationsnummer samt uppgift om bank och/eller plusgiro och F-skattesedel uppges alltid på fakturan. Mervärdesskatt redovisas separat.

Fakturareferens kommer att bestämmas av Västerås stad och anges av leverantören i enlighet med SFTI-standard på fakturan. Övriga anvisningar om märkning av faktura kan förekomma.

På fakturan framgår mängd och benämning samt uppgift om eventuella miljömärkningar vilka kemiska produkter som använts i uppdraget under den månad fakturan avser.

1.3.4.5.11 Förvaltningsavgift



Kommunstyrelsen i Västerås stad har den 19 augusti 2009 beslutat att delar av den gemensamma upphandlingsorganisationen ska finansieras via "kick-back" i de avtal som träffas med Västerås stads avtalsleverantörer. På grund härav ska en förvaltningsavgift tas ut. Villkoren för denna avgift framgår av punkterna nedan.

Leverantören betalar en avgift som utgörs av 1% av omsättningen för detta avtal. Avseende förvaltningsavgiften utgörs leverantörens omsättning av det belopp, exklusive moms, som leverantören fakturerat beställaren, för funktioner, varor och tjänster som omfattas av detta avtal.

Leverantören rapporterar kvartalsvis in omsättning för perioden i enlighet med nedanstående tidpunkter, varefter upphandlingsenheten fakturerar leverantören för förvaltningsavgiften - med detta belopp som beräkningsgrund. Redovisning sker även om ingen försäljning ägt rum.

Leverantören medger upphandlingsenheten rätt att genomföra oanmäld kontroll av leverantörens ekonomiska redovisning i syfte att fastställa leverantörens omsättning på avtalet. För det fall upphandlingsenheten bedömer att den verkliga omsättningen överstiger den redovisade, ankommer det på leverantören att styrka sin ståndpunkt för att undgå uttag av förvaltningsavgift enligt upphandlingsenhetens beräkning. Beställaren svarar för kostnaden för kontrollen förutsatt att leverantören fullgjort sina åtaganden avseende redovisning i enlighet med detta avtal. I annat fall svarar leverantören för kostnaden för kontrollen. Eventuella brister och/eller felaktigheter i redovisningen som upptäcks vid kontroll korrigeras utan dröjsmål.

1.3.4.5.12 Förvaltningsavgift - inrapportering av uppgifter



Förvaltningsavgift inrapporteras till upphandlingsenheten enligt nedan:

Kvartal 1 (1 januari - 31 mars) senast vecka 18

Kvartal 2 (1 april- 30 juni) senast vecka 33

Kvartal 3 (1 juli- 30 september) senast vecka 44

Kvartal 4 (1 oktober- 31 december) senast vecka 04

1.3.4.5.13 Förvaltningsavgift - vite



Om leverantören ej inkommer med korrekta uppgifter i tid enligt ovan och ej vidtar rättelse senast fem (5) dagar efter skriftlig erinran äger beställaren rätt till vite med 10 000 kr per tillfälle.

Vid leverantörens uteblivna eller felaktiga rapportering av omsättning för ett kvartal har upphandlingsenheten rätt att bestämma Förvaltningsavgiften utifrån den dittills högsta kvartalsomsättningen hos leverantören eller, om sådan uppgift inte finns, utifrån en av Inköpsavdelningen beräknad kvartalsomsättning hos leverantören. Beställaren äger rätt att kvitta alla viten mot valfri fordran från leverantören.

1.3.4.5.14 Förvaltningsavgift - hävning



Om leverantören vid fler än ett (1) tillfälle ej rapporterat korrekta uppgifter i tid enligt ovan, äger beställaren rätt att häva avtalet. Om beställaren häver avtalet har han rätt till skadestånd av leverantören för sin skada på grund av kontraktsbrottet. Skadeståndet utgör full kompensation dels för beställarens faktiska merkostnader för kompletteringsköp fram till dess att nytt avtal kan tecknas, dels för beställarens direkta kostnader för genomförande av ny upphandling.

1.3.4.5.15 Förvaltningsavgift - rapportering



Förvaltningsavgift rapporteras in till adressen forvaltningsavgift@vasteras.se.

1.3.4.6 Betalning

1.3.4.6.1 Betalningsvillkor



Betalning för levererade funktioner sker i efterskott med 30 dagar efter godkänd fakturas ankomst. Betalning för funktion utgår per påbörjad kalendermånad.

1.3.4.6.2 Valuta för betalning



Betalning sker i svenska kronor, SEK.

1.3.4.6.3 Rätt att innehålla betalning



Har beställaren krav på grund av leverantörens dröjsmål eller på grund av att funktionerna som levererats är undermålig och inte i enlighet med avtalets omfattning har beställaren rätt att hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar kravet.

1.3.4.6.4 Dröjsmålsränta



Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen.

1.3.4.7 Force majeure (befrielsegrund)

1.3.4.7.1 Force Majeure



Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt avtalet, om underlåtenheten har sin grund i omständighet, så kallad befriande omständighet, som part inte råder över och som förhindrar fullgörandet därav. Så snart hindret upphört fullgöres förpliktelsen på avtalat sätt.

Såsom befriande omständighet anses krig, krigshandling, myndigheters åtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden och därmed jämställda omständigheter. För att få befrielse enligt första stycket ovan meddelar part utan dröjsmål den andra parten härom. Part informerar även motparten om när fullgörelse beräknas kunna ske.

Under tid då befriande omständighet råder för leverantören har beställaren rätt att beställa motsvarande funktioner/produkter/tjänster av annan leverantör.

1.3.4.7.2 Tidsfaktor



Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger beställaren rätten, utan ersättningsskyldighet, att skriftligen frånträda avtalet.

1.3.4.8 Övriga villkor

1.3.4.8.1 Tvist



Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal löses i första hand genom förhandling mellan parterna. Om parterna inte kan komma överens avgörs tvist angående tolkning och tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsfrågor av svensk domstol på beställarens hemort med tillämpning av svensk rätt, med undantag för dess lagvalsregler.

1.3.4.8.2 Leverantörens ansvar



Leverantören har för sin och eventuell inhyrd personal fullständigt personalansvar och svarar för alla kostnader i samband med detta. Leverantören har och tillämpar processer och rutiner för bakgrundskontroll av personal.

Innan sekretessbelagd eller annan känslig information som tillhör beställaren hanteras hos leverantören säkerställer leverantören att leverantören (och eventuella underleverantörer) personal som ges åtkomst till informationen enligt ovan, skriftligen har upplyst om att personalen inte får, utan beställarens medgivande, till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter, vilka rör interna förhållanden hos uppdragsgivarens i annan utsträckning än vad som krävs för att utföra uppgiften.

Personal hos leverantören och dess underleverantörer som inom ramen för åtagandet kan komma att få del av konfidentiell information, muntligen, skriftligen har informerats om och förbundit sig att:

- inte utlämna konfidentiell information,
- inte utlämna upplysningar om erhållen konfidentiell information varken själv eller via annan utnyttja den erhållna konfidentiella informationen utanför uppdraget utan beställarens skriftliga medgivande,
- förvara erhållna handlingar, anteckningar eller elektronisk dokumentation med konfidentiell information så att obehörig inte kan få tillgång till dem,
- på uppdragsgivarens anmodan omedelbart återlämna alla handlingar, anteckningar eller elektronisk dokumentation som leverantören (och dess personal) erhållit eller framtagit samt att omedelbart förstöra alla eventuella kopior som gjorts av dessa,
- överträdelse av sekretessvillkor kan medföra rättsliga påföljder,
- sekretessskyldigheten gäller även om/när leverantörens åtagande har upphört.

Leverantören ansvarar för alla skador som hans anställda eller av leverantören anlitad underleverantör vållar beställaren eller tredje man vid utförandet av detta uppdrag. Beställaren svarar ej i något avseende för skador som uppstår med anledning av utförandet av detta uppdrag såvida inte skadorna är en följd av felaktig eller utebliven information från beställaren eller utebliven information från beställaren om förhållanden som leverantören inte kan förutsättas ha kännedom om. Leverantören är skyldig att inhämta den information som kan vara relevant för att utföra uppdraget i enlighet med avtalet och på ett yrkesmässigt korrekt sätt.

Ansvaret enligt ovan omfattar dock inte indirekta skador som produktionsbortfall, förlorad intäkt eller annan liknande skada.

Leverantören är ensam ansvarig för personskada eller egendom som inte tillhör part och kan uppkomma i samband med leverantörens arbete. Eventuella skadestånd regleras genom leverantörens försorg.

Om utförande av beställt arbete ej uppfyller överenskomna krav eller har påtagliga brister har beställaren rätt att begära utbyte av personal som utför arbetet. Om utbyte av personal ej är möjligt har beställaren rätt att anlita annan utförare av arbetet.

Om förhållande enligt föregående stycke upprepas äger beställaren rätt att häva avtalet.

Leverantören får inte vidta åtgärder som kan antas medföra åsidosättande av lagar och förordningar som gäller för arbetet eller annars strider mot vad som är allmänt godtagit inom denna bransch. Leverantören är skyldig att utkräva samma utfästelse av de som leverantören eventuellt ämnar anlita på grund av de i avtalet angivna uppgifterna. Skulle leverantören brista i fullgörandet av detta åtagande äger beställaren rätt att häva avtalet.

1.3.4.8.3 Ansvar för anlitad part



Beror avtalsbrott på någon som leverantören har anlitat för att helt eller delvis fullgöra uppdraget, är leverantören fri från ansvar endast om också den som han anlitat skulle vara fri enligt föregående stycke. Detsamma gäller om avtalsbrottet beror på en underleverantör som leverantören har anlitat eller någon annan i tidigare säljled.

1.3.4.8.4 Underleverantörer



Leverantören svarar för underleverantörers arbete så som för eget arbete. Leverantören svarar för att av honom anlitad underleverantör följer de villkor och förutsättningar som anges i avtalet.

Byte av underleverantör eller anlitan av tillkommande underleverantör får endast ske efter godkännande av beställaren.

1.3.4.8.5 Försäkring



Leverantören tecknar och innehar giltiga försäkringar under hela avtalstiden. Leverantören ansvarar för att all hans egendom är försäkrad såsom arbetsfordon, verktyg och dylikt.

Leverantören är skyldig att teckna försäkring som täcker utövarens ansvar enligt punkt "Ansvar". Ansvarsförsäkringen gäller till ett värde av 10 Mkr per skada och minst 20 Mkr per år. Självrisken är högst ett prisbasbelopp.

Leverantören kan på beställarens begäran lämna bevis om att sådan försäkring finns samt dess omfattning.

Leverantören innehar även försäkring om minst 5 Mkr per år för befintlig egendom som används för uppdragets utförande. Självrisken är högst ett prisbasbelopp.

1.3.4.8.6 Tilläggssarbeten



Ändrings-, tillägg- och avgående arbeten som påverkar överenskommet pris eller enhetspris föregås av skriftligt godkännande från beställaren. Har så ej skett är beställaren ej skyldig att lämna ersättning för aktuella kostnader för sådana arbeten.

1.3.4.8.7 Reklam



Leverantören får ej använda beställarens namn eller varumärke i syfte att marknadsföra sig själv utan beställarens skriftliga medgivande.

1.3.4.8.8 Hävning vid obestånd

Part äger rätt häva avtalet eller del därav om motpart inställt sina betalningar eller försatts i konkurs, ej fullgör sina skyldigheter avseende betalning av skatter och avgifter eller i övrigt kan befaras vara på obestånd.

1.3.4.8.9 Vite vid brister i fullgörande

Om leverantören i andra avseenden än vid leveransförsening eller i samband med rapportering av förvaltningsavgift brister i att fullgöra sina skyldigheter och åtaganden i enlighet med avtalet och ej vidtar rättelse senast tio (10) dagar efter skriftlig erinran äger beställaren rätt till vite om 5 000 kr per tillfälle.

Om beställaren drabbas av merkostnad eller vite föranlett av att leverantören inte uppfyllt sina åtagande enligt detta avtal överförs även merkostnaden/vitet till leverantören.

1.3.4.8.10 Hävning - meddelande

Om ena parten inte uppfyller avtalet eller på annat sätt brister i sina åtaganden så att motpartens verksamhet blir lidande ska motparten meddelas snarast möjligt om dessa förhållanden.

1.3.4.8.11 Hävning vid avtalsbrott

Fullgör inte part sina skyldigheter enligt detta avtal och är avtalsbrottet av väsentlig betydelse för motparten har motparten rätt att häva avtalet om inte den felande parten vidtar rättelse inom skälig tid efter det att han anmanats härtill.

1.3.4.8.12 Skadestånd

Fullgör part inte sina skyldigheter enligt detta avtal har motparten rätt till ersättning för skada (skadestånd). Skadeståndet omfattar inte ersättning för indirekt skada såvida inte grov vårdslöshet ligger den felande parten till last. Skadeståndet är begränsat per år till avtalets beräknat årligt värde.

Vad nu sagts gäller inte skadestånd vid leverantörens dröjsmål, vilket särskilt reglerats i "Rutiner vid avvikelser".

Att leverantören har rätt till dröjsmålsränta vid beställarens bristande betalning framgår av "Dröjsmålsränta".

1.3.4.8.13 Förtida upphörande av driftavtal

I det fall Västerås stad önskar avbryta något driftavtal i förtid ska Leverantören redovisa kvarvarande kostnader transparent som Västerås stad kan lösa avtalet med.

1.3.4.8.14 Kvalitetsledningssystem

Leverantören tillämpar kvalitetsssystem t ex ISO 9000, 9001, 9002 eller följa annat/eget likvärdigt kvalitetsledningssystem. Intyg kan insändas om beställaren så begär.

Vid tillämpning av eget kvalitetsledningssystem gäller att intyg omfattar följande:

- Kvalitetspolicy för verksamheten
- Rutiner för internrevision eller egenkontroll
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa
- Namn på kvalitetsansvarig (anges i anbudsformulär)
- Beskrivning hur man systematiskt arbetar med att hålla en hög kundnöjdhet

1.3.4.8.15 Miljöledningssystem



Leverantören tillämpar ISO 14001-certifiering, EMAS-registrering eller följa annat/eget likvärdigt miljöledningssystem. Intyg kan insändas om beställaren så begär.

Vid tillämpning av eget miljöledningssystem gäller att intyg omfattar följande:

- Miljöpolicy för verksamheten
- Rutiner för internrevision eller egenkontroll
- Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder för dessa
- Namn på företagets miljöansvarig (anges i anbudsformulär)
- Beskrivning över hur kunskap om nya riktlinjer och krav inom miljöområdet sprids inom företaget

1.3.4.8.16 Ledningssystem för informationssäkerhet

Leverantören tillämpar ledningssystem för informationssäkerhet, t. ex. ISO 27001 eller följer annat/eget likvärdigt ledningssystem för informationssäkerhet. Intyg kan insändas om beställaren så begär.

Vid tillämpning av eget ledningssystem för informationssäkerhet gäller att leverantören tillämpar policyer, processer, rutiner och strukturer avseende informationssäkerhet motsvarande följande områden i SS-ISO/IEC 27002

- säkerhetspolicy,
- organisation och ansvar för informationssäkerheten,
- hantering av informationstillgångar,
- personal och säkerhet,
- åtkomst till system och nätverk,
- fysisk och miljörelaterad säkerhet,
- styrning av kommunikation och drift,
- anskaffning, utveckling och underhåll av informationssystem,
- hantering av informationssäkerhetsincidenter,
- efterlevnad.

1.3.4.8.17 Lojalitetsplikt



Leverantören är lojal med beställaren under hela avtalstiden. Det innebär bl.a. att leverantören

...när han agerar eller uppträder för beställarens räkning:

- sätter beställarens intressen framför sina egna
- verkar kongenialt med beställarens intressen och i förekommande fall bevakar, tillvaratar och försvarar dem i ekonomiska och andra avseenden
- undviker situationer där han kan hamna i konflikt med beställarens intressen
- följer beställarens instruktioner
- visar integritet
- inte på ett illojalt sätt kritiserar beställaren inför tredje man
- iakttar tystnadsplikt

... i förhållande till beställaren:

- verkar kongenialt med beställarens intressen
- undviker situationer där han kan hamna i konflikt med beställarens intressen
- visar integritet

Leverantören har rutin för att upprätta avtal om tystnadsplikt med sina anställda som även gäller de kunder som de arbetar med. Via avtal säkerställer även leverantören tystnadsplikt för underleverantörer.

2. Kontraktsvillkor Systemleverans

2.1 Leverans

2.1.1 Avtalad leveransdag

Avtalad leveransdag är den dag funktionen ska vara installerad enligt avtalad specifikation, och leveransgodkänd av beställaren samt kunna nyttjas fullt ut av beställaren.

Om inte annat överenskommes inträffar avtalad leveransdag senast 3 månader efter beställning.

2.1.2 Effektiv leveransdag

Effektiv leveransdag är den dag beställaren skriftligen godkännt leveransen genom leveranskontroll.

SLA gäller från och med att effektiv leveransdag inträffat.

2.1.3 Leveransförsening

Leveransförsening inträffar i samband med att effektiv leveransdag inträffar senare än avtalad leveransdag.

2.1.4 Vite vid leveransförsening

Vite utgår med två (2) procent av avtalad årskostnad för den funktion som är försenad, per påbörjad förseningsvecka. Maximalt vite är tjugo (20) procent av årskostnaden för den funktion som är försenad. Med avtalad årskostnad omfattar samtliga kostnader som avser tjänsten, d.v.s. 12 månaders löpande kostnad för larm och larmtillbehör, drift, underhåll och support samt införandekostnader. Maximalt antal veckor som försening får fortgå är tio (10) veckor, därefter har beställaren rätt att häva beställningen.

2.2 Implementering och etablering

2.2.1 Leverantörens åtagande

Leverantören beskriver senast tio (10) dagar efter avtalstecknandet, baserat på erfarenheter från liknande installationer, en trovärdig och realistisk projektplan, involverade resurser och tidplan för implementering och realisering av efterfrågad funktion. Beställaren godkänner skriftligen projektplanen.

Leverantören driftsätter och tillhandahåller funktionen enligt godkänd plan, implementering genomförs i samråd med beställaren. Under implementering genomförs nödvändig utbildning av beställarens personal i beställarens lokaler. Avstämningsmöten hålls var 14:e dag om inte annat överenskommes.

2.2.2 Projektorganisation

Leverantören har en fast projektorganisation med en fastlagd projektmetod under projektets olika faser. Personal från leverantören får inte bytas utan samråd med kunden.

2.2.3 Leverantörens arbete på plats

Vid driftsättning finns en resurs från leverantören på plats hos beställaren för att förhindra och korrigera eventuella fel. Efter driftsättningen ska leverantören dessutom vara på plats för support och felavhjälpning under tre (3) dagpass och tre (3) kvällspass på åtta (8) timmar per pass och två (2) nattpass. Samtliga pass under samma vecka.

2.2.4 Platsen för uppdragets utförande

Plats för genomförandet, möten, tester, utbildning etc. som erfordras för funktionens realisering sker i beställarens lokaler om ej annat beslutas från fall till fall.

2.2.5 Beställarens åtagande



Beställaren fattar beslut och agerar enligt godkänd projektplan för utförande, samt i övrigt ger leverantören de instruktioner och det stöd som krävs för uppdragets genomförande. Beställaren tillser att berörd personal är tillgänglig och aktivt deltar i de moment som genomförs gemensamt av leverantören och beställaren

2.2.6 Testdata



Testdata skyddas och kontrolleras av Leverantören. System- och acceptanstest kräver normalt avsevärda mängder testdata som är så snarlika produktionsdata som möjligt. Testdata inkluderar ej information som omfattas av sekretesskrav (inklusive personuppgifter). Om information av sådan typ ändå behöver används vid test, uppfylls följande:

- de anonymiseras först (metod och grad av anonymisering godkänns av beställarens personuppgiftsombud)
- rutiner för styrning av åtkomst som tillämpas för produktionssystem gäller vid test av sådana system
- behörighet ges särskilt varje gång produktionsdata kopieras till ett testsystem
- produktionsdata raderas genast från testsystem efter avslutad test
- all behandling (inklusive kopiering) av produktionsdata loggas för att erhålla spårbarhet.

2.2.7 Testperiod av funktion och dess delar



En testperiod av funktionen och dess delar genomförs och påbörjas efter att installation är slutförd. Leverantören redogör för omfattningen av testerna och hur dessa genomförs och under hur lång tid. Testperioden påbörjas efter beställarens godkännande.

2.2.8 Leveransk kontroll



Efter att testperiodens tester har godkänts genomförs en funktionskontroll och säkerhetstest av leverantören och beställaren gemensamt för att kontrollera att förutsättningarna för funktionen uppfyller avtalad specifikation.

Kontroll sker utifrån kraven och villkor i förfrågningsunderlag och avtal. Om inte annat överenskommit i detta avtal omfattar kontrollperioden 30 arbetsdagar och påbörjas efter att testperioden är slutförd. Leverantören stödjer Beställaren i framtagandet av hur testerna ska genomföras samt omfattning av testerna. Kontrollen godkänns skriftligen av beställaren. Om funktionen under leveransk kontrollperioden i något hänseende avviker från avtalad specifikation, rättar leverantören omgående (dock senast inom 10 arbetsdagar) avvikelsen och meddelar beställaren om att rättelse är utförd. Därefter genomförs ny leveransk kontroll senast inom 10 arbetsdagar.

2.2.9 Garantiperiod



Efter att effektiv leveransdag inträffat påbörjas en garantiperiod om två månader för rättningar av fel som inte kunnat upptäckas under testperioden och leveransk kontroll. Under denna tid utgår ingen ersättning till Leverantören för funktionen. Leverantören rättar samtliga brister under denna period på egen bekostnad. Efter garantitidens utgång har Leverantören rätt att fakturera för efterföljande perioder enligt avtalet. Skulle det efter garantitidens utgång fortfarande finnas brister i funktionalitet kan prisreducering för funktionen ske i förhållande till felets påverkan på Beställarens verksamhet.

2.3 Integrationer

2.3.1 Integrationer



I leverans av systemet ingår integration mot de system som krävs för funktionens/systemets funktionalitet:

System 1: Brandlarm; motta brandlarm.

2.4 Utbildning

2.4.1 Utbildning



Leverantören genomför utbildning inom varje införandeprojekt för personal och systemadministratör.

Utbildningen genomförs i samband med färdigställandet av införandeprojektet och i samråd med beställaren. I samband med utbildningen tillhandahåller leverantören manual för användning av funktionen på användarnivå vilken uppdateras kontinuerligt. Manualen är nedladdningsbar från leverantörens webbplats eller annan angiven webbadress.

3. Kontraktsvillkor Tjänsteleverans

3.1 Villkor för funktionen

3.1.1 Funktion

Leverantören bedriver vidareutveckling av funktionen under hela avtalsperioden. Eventuella förändringar av funktionaliteter kan endast göras i det fall ingen försämring föreligger. En sådan förändring sker genom skriftlig överenskommelse mellan parterna.

3.1.2 Övriga skyldigheter

I uppdraget ingår att inhämta de yttranden, godkännanden och tillstånd som krävs för att genomföra uppdraget enligt gällande författningar.

Leverantören får i övrigt under avtalsperioden inte åta sig uppdrag eller i övrigt verka i sådana sammanhang eller agera på ett sådant sätt som kan rubba förtroendet för beställarens verksamhet.

3.1.3 Ansvar för utfört uppdrag

Beställarens granskning och godkännande av leverantörens förslag, åtgärder eller handlingar befriar inte leverantören från ansvar för fel i handlingar eller i utfört uppdrag.

Om leverantören omarbetar handlingar som har upprättats eller tillhandahållits av beställaren och som har granskats av beställaren, har leverantören inte rätt till ersättning för sådant arbete om detta inte skriftligen överenskommits med beställaren.

3.1.4 Erforderlig information m.m.

Skulle viss information, underlag, tjänst eller utrustning som beställaren enligt detta avtal inte tillhandahåller visa sig vara nödvändig för uppdragets fullgörande påtalar leverantören behovet för beställaren och införskaffar i samråd med beställaren informationen/underlaget eller utför tjänsten.

3.2 Funktionens utförande

3.2.1 Övrigt

Varje enskild produkt är fabriksny vid leverans.

3.2.2 Utbildning

All utbildning kring den trygghetsskapande tekniken genomförs på svenska.

Manualer är skrivna på svenska.

3.2.3 Införande

Befintligt trygghetslarm kan användas fram tills dess att nytt trygghetslarm är installerat och erhållit leveransgodkännande.

3.2.4 Portabel enhet för larmmottagning

Larmmottagare har tillgång till en portabel enhet för larmmottagning.

Vid larmmottagning av aktiva och passiva larm anges alltid larmanvändarens lägenhetsnummer eller annan numrering i larmmottagarens portabla enhet för larmmottagning.

Larmmottagare kan via den portabla enheten för larmmottagning motta larm i hela

inomhusmiljön.

Via den portabla enheten för larmmottagning kan larmmottagare motta larm i hela den närliggande utomhusmiljön.

Alla passiva och aktiva larm kan tas emot av larmmottagare i en och samma portabla enhet för larmmottagning.

Den portabla enheten för larmmottagning ska möjliggöra assistans- och akutlarm.

Signal för mottagande av larm i den portabla enheten för larmmottagning har minst 2 olika anpassningsmöjligheter: ex. ljud, vibration, ljus.

Vid larmmottagning av aktiva och passiva larm visas larmanvändares aktuella position på larmmottagarens portabla enhet för larmmottagning.

Vid larm inomhus presenteras positionsangivelse med en noggrannhet om lägenhet eller lokal på den portabla enheten för larmmottagning. Lokaler anges även med våningsnummer eller liknande.

Vid larm utomhus presenteras positionsangivelse på den portabla enheten för larmmottagning med en noggrannhet om del av område i den närliggande utomhusmiljön såsom hemvistens balkong, entré, trädgård zon X.

I händelse av driftstörning visas larmanvändares senaste position på larmmottagarens portabla enhet för larmmottagning:

Minst 95% av utlösta larm når larmmottagaren med korrekt uppgift om vem som larmar.
Minst 90% av utlösta larm når larmmottagaren med korrekt position.

Vilken eller vilka larmmottagare som tar emot olika larm kan konfigureras utifrån verksamhetens behov.

Larm om brand, och var, kan mottagas på vårdpersonalens portabla enhet för larmmottagning.

3.2.5 Portabel larmenhet för larmanvändare



Larmanvändare har tillgång till portabel larmenhet.

Larmanvändare kan via den portabla larmenheten larma från hela inomhusmiljön.

Larmanvändare kan via den portabla larmenheten larma från den närliggande utomhusmiljön.

95% av larm från larmanvändare via portabel larmenhet i inomhusmiljö och närliggande utomhusmiljö, når larmmottagaren med korrekt uppgift om vem som larmar.

Larmanvändare kan bära portabel larmenhet löpande under dygnets alla timmar.

Den portabla larmenheten är anpassningsbar för larmanvändaren så att denne kan välja om larmenheten bärs runt handleden eller som halsband.

Halsband för portabel larmenhet är försedd med säkerhetsutlösare vilken utlöses vid kraftigt ryck.

Den portabla larmenheten har inställningsmöjligheter för hur kraftigt knapptryck som krävs för att aktivera larm.

3.2.6 Larmtillbehör



Leverantören tillhandahåller minst följande larmtillbehör:

- Sänglarm,
- Rörelselarm,
- Passagelarm,
- Dörrlarm,
- Enureslarm.

Larmtillbehör kan individanpassas utifrån larmanvändarens behov.

3.2.7 CE-märkning



Utrustningen är CE-märkt enligt lagen om medicintekniska produkter

3.2.8 Trygghetssystemet/centralutrustning



Centralutrustningen är utrustad med ett kösystem för prioritering av vissa larm enligt fastställd prioriteringslista där brandlarm har högsta prioritet.

Centralutrustningen/portabla enheten för larmmottagning är utrustad så att det går att ta emot flera larm samtidigt och genomkopplingsfunktion för portabla enheter för larmmottagare samt lätt utbyggbar för flera typer av inkommande larm.

Prioriterade larm (brandlarm och akutlarm) meddelas med en avvikande ton/signal än ett vanligt larm.

Centralutrustningen kan, genom att leverantören tillhandahåller dator eller surfplatta, felsökas, programmeras och hanteras via ett webbgränssnitt av administratörer hos beställaren.

Trygghetssystemet har en fullständig systemövervakning och systemlarm erhålls vid fel på ledningsnät, centralutrustning mm. Vid systemlarm sänds signal till leverantör, administratör och portabla enheter för larmmottagning.

Systemet övervakar att portabla larmenheter och programmerade larmtillbehör är anslutna till systemet.

Samtliga larmhändelser loggas. Loggen innehåller information om tidpunkt, åtgärd, identifiering av larmenhet samt antal repetitioner för larmsvar.

Det är konfigurerbart i trygghetssystemet så att ett larm kan utlösa andra typer av larm, s.k. larmkedja.

Det är konfigurerbart i trygghetssystemet så att larm kan styras till olika larmmottagare och inom olika tidsintervaller.

3.2.9 Systemets funktioner



Leverantören är skyldig att tillhandahålla ett larmsystem med följande funktioner:

- trygghetslarm så att larmanvändare och larmmottagare kan påkalla behov av hjälp,
- portabla larmenheter till larmanvändare,
- portabla enheter för larmmottagning till larmmottagare.
- centralutrustning för prioritering av larm, konfigurering av larm samt hantering av anslutna larmtillbehör.

3.2.10 Totalentreprenad



Uppdraget utförs som totalentreprenad. Uppdraget omfattar projektering, leverans, installation, driftsättning och funktionsprovning av ett komplett och fullt fungerande trygghetslarmssystem med tillhörande larmutrustning, kommunikationslösning för trygghetslarmssystemets samtliga delar, teknik, programvara och tillbehör till särskilda boenden och bostäder med särskild service inom Västerås stad. Alla behövliga arbeten, material och leveranser för trygghetslarmssystemets iordningsställande i fullt färdigt och fullt fungerande trygghetslarmssystem ska ingå i kostnaden för införandet och etableringen av funktionen. Den enda tillkommande kostnaden är löpande månadskostnaden för trygghetslarm samt eventuellt tillkommande larmtillbehör.

3.2.11 Nätverk och Internetaccess



Om leverantörens trygghetsskapande teknik kräver Wi-Fi, ska den kunna anslutas till stadens befintliga Wi-Fi där det finns installerat på boende. Där Wi-Fi inte finns installerad eller inte är tillräckligt, tillhandahåller leverantören en motsvarande lösning för detta.

3.3 Infrastruktur

3.3.1 Standard klient



Om funktionen har klientbaserade delar fungerar dessa med:

- Microsoft Windows 7 x64
- Microsoft Office x32
- Microsoft Lync 2010
- Adobe Reader XI
- Windows Internet Explorer 10
- Java version 6

och nyare versioner samt med

- System Center Endpoint Protection (Realtidsskydd aktiverat)
- Lokal brandvägg aktiverad (inga regler får ändras lokalt på klient)

Applikationen kan levereras på ett sätt som möjliggör paketering och distribuering via System Center Configuration Management (SCCM).

3.3.2 Härdning



I det fall IT-stödet omfattar komponenter utöver applikation, exempelvis Webbserver, applikationsserver, databaser eller liknande så är dessa konfigurerade utifrån säkerhetssynpunkt respektive härdade.

3.3.3 Krypteringsprotokoll



IT-stödet är åtkomligt via Internet på ett informationssäkert sätt. Som ett minimum sker kryptering med HTTPS (TLS version 1.0 eller senare).

Verksamhetskritisk information över publika nät skyddas genom signering och kryptering eller annan teknik som säkerställer att information överförs oförvanskad och skyddad mot obehörig åtkomst. Även beställarens interna datanät jämförs med ett offentligt datanätverk.

3.3.4 Single sign-on



Vid fjärrstyrning av enheter ska detta endast kunna initieras av användaren som för varje tillfälle ger förutsättningar via t.ex. ett engångslösenord. Därefter ska användaren kunna acceptera eller neka fjärrstyrning.

3.3.5 Federering



Användaren autentiseras för funktionen med hjälp av SAML v2-biljetter, utfärdade av Beställaren.

Biljettens giltighet och signatur valideras innan beslut om behörighet fattas.

SAML-trafik skickas med HTTPS.

Leverantören skickar ej eller behandlar Single Logout-förfrågningar.

Leverantören tillhandahåller en så kallad ""Where Are You From"" (WAYF) tjänst som beställaren kan påverka innehållet på.

3.3.6 Kompatibilitet med operativsystem



Den portabla enheten för larmmottagnings operativsystem är kompatibel med Android, IOS eller andra på marknaden vanligt förekommande.

3.3.7 Kapacitet



Systemet har en kapacitet att för ett boende samtidigt kunna hantera 200 användare utan att systemets prestanda påverkas eller att svarstider förändras.

3.3.8 Skalbarhet



Systemet kan skalas upp för att hantera större volymer utan att prestanda och svarstider påverkas.

3.4 Informationssäkerhet

3.4.1 Regelefterlevnad



Leverantören arbetar aktivt för att Beställarens informationssäkerhetsbehov integreras i lösningen och efterlevs för hela leveransen. Leverantören arbetar löpande och i samråd med Västerås stad för att leveransen i alla lägen följer de aktuella lagar, förordningar, regler och föreskrifter som ställs på en kommun vad gäller informationssäkerhet. Leverantören följer även beställarens, vid var tid gällande, styrdokument i tillämpliga delar. Västerås stad har efter samråd med leverantören rätt att genomföra säkerhetsgranskning av ingående delar i leveransen.

3.4.2 Riskhantering



Leverantören tillser att en formell policy och process för riskhantering är implementerad i hela sin organisation och att samtlig personal kontinuerligt utbildas i metodik och verktyg för att säkerställa kvalitet avseende informationssäkerhet i leveranser.

Leverantören arbetar kontinuerligt och strukturerat tillsammans med beställaren med att identifiera och analysera hot och risker utifrån ett informationssäkerhetsperspektiv.

Leverantören tillser att riskanalyser vad gäller informationssäkerhet är starkt kopplade till design och leverans av funktioner.

Leverantören utför regelbundet (minst årligen) penetrationstester på funktionen och

åtgärddar de eventuella brister som framkommit.

3.4.3 Insynsskydd

Lagring och överföring av känsliga data är skyddad mot obehörig åtkomst (inklusive förändring) i hela systemlösningen. Skydd uppnås med hjälp av kryptering om inte annat överenskommit med beställaren.

Lagrad information på den portabla enheten för larmmotagning är krypterad alternativt finns funktion med lås och fjärradering av lagrad information på enhet.

3.4.4 Skydd mot direktåtkomst

De delar av systemet som skyddas av behörighets- eller åtkomstkontroller är ej direkt adresserbara för obehöriga användare.

Det är inte tillåtet att installera sådana funktioner (exempelvis SQL, ODBC) så att databaser kan anropas från klient utan att behörigheten prövas.

3.4.5 Intrång

I händelse av intrång eller intrångsförsök, i information som ägs av beställaren, är leverantören behjälplig med att spåra och inhämta information om händelsen.

3.5 Spårbarhet

3.5.1 Logginformation

Loggningsfunktioner finns för att säkerhetsrelaterade händelser, exempelvis felaktiga inloggningar, förändring av behörigheter, otillåten anslutning, överträdelser mot behörigheter etc.

Vid behandling av personuppgifter finns spårbarhetsfunktionalitet som medger uppgift om vem som behandlat uppgiften, tidpunkt, vilken uppgift som varit föremål för behandlingen och vad behandlingen bestod av.

Loggningen innefattar såväl ändringar som tillträde, läsning/utskrifter, när användare skapades, togs bort samt när behörigheterna för användaren förändras.

3.5.2 Bevarande av loggar

Tiden som logginformation sparas kan bestämmas av Beställaren utifrån gällande legala krav. Uttag av logguppgifter ska behörighetshanteras och loggas.

3.5.3 Administrativa loggar

Samtliga systemadministratörer och systemoperatörer har unika identiteter.

Leverantören tillhandahåller ett system som loggar systemadministratörers och systemoperatörers aktiviteter i systemet som lagrar eller behandlar beställarens information.

Leverantören har rutiner för övervakning och uppföljning av dessa loggar.

3.5.4 Stöd för logguppföljning

Systemet innehåller funktionalitet som möjliggör för beställaren att själva genomföra granskning av användarrelaterade loggar.

Det finns minst möjlighet till sökning i loggar på följande attribut:

- datum och tid
- användaridentitet

- klientidentitet
- aktivitet
- etc.

3.5.5 Skydd av logginformation

Alla loggar skyddas mot tillgrepp, manipulering, förstörelse och obehörig åtkomst.

Leverantören vidtar åtgärder för att förhindra att driftpersonal utan tillstånd kan påverka innehållet i loggar eller vad systemet loggar.

3.5.6 Tidssynkronisering

Systemet och relaterad infrastruktur använder central tidssynkronisering mot samma tidskälla (GPS eller svenska UTC (SP)) för att säkerställa att systemet har korrekt tid.

3.5.7 Fysisk åtkomst

Tillträde (fysiskt) till utrymme där känslig information hanteras (servrar) loggas.

3.6 Konfidentialitet

3.6.1 Regelefterlevnad

Systemet upprätthåller den sekretess som erfordras utifrån lagstiftning och verksamheternas organisatoriska indelning.

3.6.2 Behörighetskontrollsystem

Systemet har rollbaserade behörighetskontrollsystem som kan anpassas till Beställarens krav på säkerhet utifrån organisation och behov av åtkomst till information.

Systemet har kontrollfunktion vilket innebär att förändringar i användares behörigheter dessa måste godkännas och verifieras av beställaren utsedda attestanter med avseende på användarens tilltänkta roll och behörighet i systemet.

Varje användare har endast tillgång till den information och de rättigheter som krävs för den specifika roll användaren har. Behörighetskontrollsystemet medger detta genom att åtkomst till processteg, funktion, och information, samt styrningar av transaktioner och ärenden kan rollstyras, dels baserat på användarens ansvarsområden och dels baserat på användarens placering i organisationen. En användare har möjlighet att ha flera roller.

Leverantören använder särskilda personliga användaridentiteter, som godkänns av leveransansvarig hos beställaren, för höga behörigheter som används för systemadministration. Dessa konton är spårbara och lätta att skilja från vanliga användare.

Systemet har ett behörighetssystem som kan administreras av Beställaren själv och som stödjer begränsning av behörigheter och rättigheter. Behörighetssystemet tillåter Beställaren att förändra behörigheter, rättigheter och roller vid exempelvis organisationsförändringar.

Behörighetssystemet medger att administratör endast har lokal behörighet.

Användarbehörigheter tilldelas enligt principen där minsta möjliga behörighet tilldelas. Detta gäller även konton som används vid kommunikation mellan systemkomponenter, exempelvis mellan applikation och databas.

Så kallade "grupp-login" får ej förekomma. Varje användare har ett unikt individuellt användarkonto (-identitet) för att säkerställa att endast behöriga användare har tillgång till

systemet.

Leverantören har en rutin för att både temporärt avaktivera användarkonton och permanent ta bort konton från systemet. I denna rutin beaktas dock krav på spårbarhet.

3.6.3 Stöd för behörighetsrevidering

Behörighetssystemet har stöd för att kunna lista gällande behörigheter per användare men även vilka användare som har vilken typ av behörighet. Vidare finns det stöd för att lista information om gällande behörigheter kopplat till datum för tilldelning och borttag respektive tidsbegränsning av behörighet.

3.6.4 Behörighets- och sessionsinformation vid utloggning

Funktioner för utloggning i systemet rensar all behörighets- och sessionsinformation som lagras i temporära filer i användarens dator/enhet.

3.6.5 Låsning efter inaktivitet

Portabelt enhet för larmmottagning kan ställas in för automatisk låsning efter en viss tids inaktivitet (av beställaren konfigurerbar). För att fortsätta ska förnyad autentisering göras via PIN-kod/lösenord. Även när automatisk låsning aktiverats signalerar utrustningen att larm inkommit.

- o Koden ska bestå av minst 4 numeriska tecken.
- o Godkända tecken är 0-9.

3.6.6 Lösenordskvalitet

Kontroller av lösenordskvalitet (längd, komplexitet och livslängd) finns för de fall inloggning sker direkt med bara användarnamn och lösenord.

Kraven på lösenord inkluderar:

- o Lösenordet ska innehålla minst 8 tecken varav minst; en liten bokstav (ej å, ä ö), en stor bokstav (ej Å, Ä, Ö), en siffra och ett specialtecken.
- o Lösenordet ska bestå av en blandning av tecken.
- o Användaren ska tvingas att byta lösenord var 90:e dag, 42:a dag för administratörer.
- o Användare ska själv kunna initiera byte av lösenord.
- o Minsta möjliga intervall mellan lösenordsbyten ska vara 1 dag.
- o Repeterbarhet av lösenord ska vara förhindrat i minst 24 generationer.
- o Låsning av användare på grund av inaktivitet ska ske efter 60 dagar där så medges.

o Maximalt 8 felaktiga försök till inloggning, därefter låses användaridentiteten. Om låsfunktionen ej används, sker kompensering i form av aktiv loggöversiktning (inklusive larm) av inloggningsförsök.

I händelse att användare glömt sitt lösenord, tillhandahåller funktionen en lösenordskiosk, eller motsvarande lösning, så att användare kan erhålla ett nytt lösenord utan extra kostnad.

3.6.7 Behörighetsinformation

Behörighetsinformation (såsom lösenord) får ej lagras i klartext (gäller även systemkonton i källkod). Motsvarande krav gäller även för temporära filer som skapas i användarens enhet när systemet används.

Behörighetsinformation får ej sändas i klartext mellan funktionens olika delar.

Leverantören tillhandahåller ett sätt att distribuera och återställa lösenord utan att

lösenordet kan röjas till obehöriga.

3.6.8 Inloggning via dator eller eventuell portabel enhet för administration av systemet

Inloggning till systemet via dator eller eventuell portabel enhet för administration av systemet, sker genom användarnamn och lösenord eller motsvarande säkerhetsnivå. Om användaren inte loggat ut, sker en automatisk utloggning efter ex. 2timmars inaktivitet.

3.6.9 Inloggning via portabel enhet för larmmottagning

Inloggning till systemet via portabel enhet för larmmottagning, sker genom användarnamn och lösenord eller motsvarande säkerhetsnivå. Alternativt via personlig PIN-kod/lösenkod ifall beställaren så önskar.

3.7 Riktighet

3.7.1 Minimering av hanterings- och bearbetningsfel

Utformningen av systemet bör säkerställa att restriktioner är införda för att minimera risken för bearbetningsfel som leder till riktighetsförlust. Huvudprincipen bör vara att data registreras en gång och sedan återanvänds där det behövs.

Funktionen har kontroller mot så kallade "injectionattacker" exempelvis Cross-Site Scripting och SQLInjection. Vid webbutveckling följs relevanta rekommendationer från OWASP:s (www.owasp.org). Som ett minimum är tillämpbara säkerhetsrisker i OWASP tio-i-topplista hanterade.

Vid aktiv utloggning (användaren väljer utloggning) tillfrågas användaren om osparat arbete ska sparas.

Relevanta manuella utdatakontroller finns så att datas riktighet enligt givna förutsättningar säkerställs.

3.7.2 Synkroniseringskonflikt

Systemet har kontroller som förhindrar synkroniseringskonflikter i systemet.

3.8 Driftorganisation och teknik

3.8.1 Fysisk säkerhet

Den fysiska och miljörelaterade säkerheten för de lokaler där beställarens information hanteras och som inte Västerås stad förvaltar, uppfyller som ett minimum de rekommendationer för skyddsnivå 3, typ datahall som specificeras i bilaga 1 i Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskaps (www.msb.se) vägledning "Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen" (Publ.nr: MSB629 - december 2013, ISBN: 978-91-7383-401-8).

3.8.2 Lagrad information

Beställarens information och miljö i systemet är minst logiskt separerad från leverantörens övriga kunder. Produktionsdata och säkerhetskopior har samma säkerhetsnivå kopplat till konfidentialitet, riktighet och spårbarhet.

3.8.3 Redundans

Leverantören tillser att systemets information är driftsäkert och redundant avseende driftmiljö och kommunikation.

3.8.4 Virussydd



Leverantören har av staden godkänt virussydd aktiverat. Leverantören ansvarar för att virussydd hålls uppdaterat.

3.9 Avveckling och destruering

3.9.1 Export av data



Leverantören kan på begäran av beställaren göra all data tillgänglig i ett allmänt känt format tillsammans med dokumentation av dataformatet.

- Alla tabeller
- Alla fält och alla värden som fälten kan ha

3.9.2 Flytt av information till beställaren



Data, handlingar och dokumentation kan fortlöpande (och vid valfri tidpunkt) överföras till beställaren enligt definierade tekniska krav. När dokumentation överförs till beställaren ska den, om beställaren så önskar, utplånas hos leverantören på samma sätt som vid gallring.

3.9.3 Avveckling



Avvecklingen av leverantörens åtaganden enligt detta avtal sker utan dröjsmål och leverantören vidtar alla erforderliga åtgärder för att hålla beställaren skadeslös med anledning därav, inklusive men inte begränsat till att produkten kan tillhandahållas till beställaren på överenskommet sätt fram till dess att avvecklingen fullständigt genomförts samt att åtkomsten till information som tillhör beställaren under denna tid inte riskerar att hanteras på ett för beställaren otillbörligt sätt.

När avtal med leverantören upphör ska all, vid den tidpunkten, befintlig dokumentation och information, utan tillkommande kostnad, överföras till beställaren enligt definierade tekniska krav. När detta överförs till beställaren ska den utplånas hos leverantören på samma sätt som vid gallring.

På begäran från beställaren, och mot skälig ersättning, är leverantören behjälplig med att överlämna dokumentationen på annat sätt eller i annat format.

Leverantören assisterar beställaren vid överföring av hela eller delar av den levererade funktionen till beställaren eller till av beställaren anvisad leverantör.

Leverantören samarbetar därvid både med beställaren och den av beställaren anvisade nya leverantören samt tillser att erforderliga leverantörsresurser finns tillgängliga för att en sådan överföring ska kunna genomföras på ett smidigt sätt.

Därvid ingår att leverantören tillser att överlämnande till mottagande leverantör sker genom tillgång till kompetent personal med erfarenhet från drift av funktionen, vilken ingått i leverantörens ordinarie bemanning. Leverantören har rätt till ersättning för sådant arbete enligt avtalad prislista. Om leverantören inte medverkar i enlighet med det som sägs i ovanstående stycke äger beställaren rätt att på leverantörens bekostnad anlita tredje part för genomförandet.

Vid utgången av det åttonde året avseende beställda och installerade system övergår produkterna i Västerås stads ägo om staden så påkallar detta.

3.9.4 Destruktion av lagringsmedia



Leverantören ansvarar för att samtlig lagringsmedia som ej längre används (inklusive reparation) för systemets nyttjande raderas med degausser eller motsvarande så att det

magnetiska skiktet förstörs, alternativt skrivs hela lagringsytan över med en slumpmässig säker algoritm minst tre gånger i följd.

3.10 Personuppgiftsbehandling

3.10.1 Personuppgiftsbehandling

Då leverantören anlitas för behandling av personuppgifter tecknas ett personuppgiftsbiträdesavtal. Leverantören har tydligt definierade roller för ansvar av personuppgifter enligt Personuppgiftslagen som PUL-ombud.

3.10.2 Hantering av personer med sekretessbelagd information

Systemet har funktionalitet för att kunna hantera personer med skyddade personuppgifter. Adressuppgifter för individer med spärrmarkering ("sekretesskyddad adress") som erhålles från befolkningsregister, är endast åtkomligt för användare med särskilda systembehörigheter. Vidare framgår denna känsliga information ej av loggar, rapporter etc.

Sekretessmarkering markeras tydligt vid sökningar i register samt vid utskrifter och är utformade på ett sådant sätt att markeringen kan följa med vid eventuella integrationer mot andra system och presenteras på samma sätt i de aktuella systemen.

På svarsbilder och inmatningsformulär får uppgifter om personer med sekretessmarkering endast visas om medarbetaren har tilldelats särskild behörighet för att ta del av sekretessmarkerade uppgifter. Systemet är utformat på ett sådant sätt att uppgifter som behöver skyddas inte visas på bilder, inmatningsformulär eller utskrifter annat än om den som frågar efter uppgifterna har denna särskilda behörighet.

Lagrad sekretessmarkerad information i systemet är krypterad, åtkomst till sekretessmarkerade personuppgifter loggas för uppföljning och kontroll.

Sekretessmarkerade/känsliga personuppgifter får endast lämnas ut via öppna nät (Internet) till identifierade användare vars identitet är säkerställd med stark autentisering (engångslösenord, e-legitimation eller motsvarande). Överföringen är krypterad.

3.11 Säkerhet

3.11.1 Kommunikation

Mellan systemet och de portabla enheterna skall kommunikation ske trådlöst.

Leverantör använder ett slutet nät med prioriterad trafik för kommunikationen mellan trygghetsskapande utrustning och dess centrala system.

Kommunikation inom funktionens tekniska delar/systemkomponenter är skyddad mot avlyssning. Skyddet uppdateras löpande utifrån kända sårbarheter.

Funktionen har identifikation och autentisering inom dess delar, systemkomponenter med avsaknad av detta nekas aktivitet.

Funktionen har separerad åtkomst till Internet.

Informationsutbyte som sker med andra system ska godkännas av beställaren.

3.11.2 Installation

Funktionens utförande sker med lokal installation.

3.11.3 Drift



Den trygghetsskapande tekniken kan fungera lokalt utan åtkomst till Internet.

3.12 Vite

3.12.1 Vite avseende leverans



Om Leverantören inte fullföljer sina åtaganden enligt överenskommen tidplan (avtalad leveransdag) för uppdraget, och förseningen beror på Leverantören, äger Beställaren rätt att kräva ett vite per arbetsdag som leveransen är försenad. Vitet per arbetsdagsförsening utgörs av 1 % på den uppskattade kostnaden år 1 (enligt beställning). Maximalt prisavdrag är 12 % därefter utgår ett vite om 20 000 kronor per förseningsvecka i maximalt fem arbetsveckor. Efter denna period har Beställaren rätt att häva beställningen.

4. Kontraktsvillkor Support och underhåll

4.1 Support och felavhjälpning

4.1.1 Omfattning av supportåtagandet



Support och underhåll består av bl a tillhandahållande av systemuppdateringar, felrättning och rådgivning i samband med handhavande av systemet. Felrättning innebär att leverantören ansvarar för att funktionen fungerar enligt avtalad specifikation. Vid fel ansvarar leverantören för att avhjälpa felet.

Fel föreligger då funktionen inte uppfyller avtalad specifikation eller avtalet. Med fel avses även sådan störning, som medför att beställaren inte har tillgång till funktionen. Fel på enskilda redundanta komponenter kan tillåtas så länge den huvudsakliga funktionaliteten inte berörs, om parterna inte överenskommit om annat.

När beställaren är i behov av support (teknisk och funktionell) och felavhjälpning, ska leverantörens Helpdesk vara bemannad med personal helgfria vardagar mellan kl 07.00-18.00 som talar och skriver svenska flytande, samt ha en kunskapsnivå om funktionen att problem/frågor kan lösas/besvaras enligt avtalad tid. Leverantören erbjuder en kontaktyta för beställaren (single-point-of-contact).

- Felanmälan får göras av Beställaren utsedd person eller supportgrupp. Kontaktpersoner tas fram vid avtalsskrivande.
- Felanmälan kan göras dygnet runt, årets alla dagar via e-post samt som kundtjänstären via telefon helgfria vardagar mellan 07.00-18.00. Svarstid vid telefonsamtal är inom 30 sekunder. Svarstid vid e-post inom samma dag.
- Beställaren beslutar vid felanmälan vilken kategori (Kritiska fel, Icke kritiska fel- eller ringa fel) felet tillhör.
- I det hänseende fel detekteras i leverantörens övervakningssystem, ska beställaren inom skälig tid från det att felet detekterades underrättas om felet. Beställaren beslutar vilken kategori (Kritiska fel, Icke kritiska fel eller Ringa fel) felet tillhör.
- Leverantören ska "logga" samtliga fel och åtgärder som sker inom avtalsperioden.
- Leverantören ska månadsvis sammanställa och översända samtliga loggade fel och/eller åtgärder till beställaren. Beställaren ska erhålla sammanställningen i skälig tid innan uppföljningsmöten.
- Beställaren (anmälaren) ges återkoppling på felanmälan och kundtjänstären senast efterföljande vardag.

I det fall felavhjälpning av kategori 1, kritiska fel, kräver service på plats, påbörjas åtgärd på plats av leverantören inom 48 timmar.

4.1.2 Felansvar



Inom ramen för detta avtal finns tre (3) fördefinierade kategorier av fel.

Kategori 1, Kritiska fel

Fel som medför att funktionen inte uppfyller avtalad specifikation eller avtalet och som är kritiska på så sett att felet berör verksamhetskritiska processer som har stor betydelse för Beställaren

Kategori 2, Icke kritiska fel

Fel som medför att funktionen inte uppfyller avtalad specifikation eller avtalet men som vid tidpunkten för felets inträffande inte bedöms som kritiskt. Exempelvis kan detta vara fel där alternativa användningssätt är möjliga.

Kategori 3, Ringa fel

Fel som medför att funktionen inte uppfyller avtalad specifikation eller avtalet men som är av ringa betydelse för beställarens verksamhet.

Kategorisering av fel kan variera från tid till annan beroende på hur felet vid den aktuella

tidpunkten påverkar beställarens verksamhet. Fel kan, på initiativ av beställaren, omkategoriseras och ska då skriftligen överenskommas med leverantören.

4.1.3 Åtgärdande



Under avtalad öppettid gäller:

Registreras ärendet direkt och felsökning påbörjas omedelbart för kategori 1, kritiska fel samt inom två (2) timmar för kategori 2 och kategori 3 från mottagandet.

Avhjälpande av enklare ärende bekräftas under, eller i omedelbar anslutning till, samtalet. Svårare ärenden analyseras och åtgärd initieras respektive, om nödvändigt, eskaleras.

Åtgärdande av fel kategori 1, kritiska fel ska pågå från åtgärdsstart och kontinuerligt (även utanför ordinarie arbetstid 07-00-18.00) fram tills dess att felet är avhjälp om inte annat överenskomms med Beställaren i det specifika fallet.

4.1.4 Eskalering



Leverantören har rutiner för teknisk eskalering som säkerställer att rätt teknisk kompetens hanterar support och felärenden inom överenskomna tider. I de fall support och felärenden inte hanteras enligt avtal, eller riskerar att inte kunna hanteras inom överenskomna tider, finns en tydlig rutin för managementeskalering. Beställaren ska vara en del av managementeskaleringen. Eskaleringsrutinerna ska vara tydliga och kända av Beställaren.

4.1.5 Ärendehanteringssystem



Leverantören tillhandahåller ett ärendehanteringssystem som gör det enkelt för beställaren att följa ärendena från exempelvis en webbplats eller liknande.

4.1.6 Incidenthantering



Leverantören tillses tillsammans med beställaren att ansvarsområden för incidenthantering är kompletta och tydliga vad avser leverantörens processer mot beställaren och i gränssnitten till beställarens övriga tjänsteleverantörer inom IT.

4.1.7 Incidentrapport



Vid kritiska fel och icke kritiska fel skickar leverantören en incidentrapport var fjärde timme under felsökning samt efter att felet är löst, dock senast efter 48 timmar efter att felet anmälts/ kommit till kännedom.

4.2 Tillgänglighet – SLA

4.2.1 Servicenivå SLA



Leverantören har ett SLA för funktionen som är på minst följande nivå och avser per månad:

§ Funktionen ska vara tillgänglig 97,5 % dygnet runt alla årets dagar.

§ Maximalt antal avbrott per månad får ej överstiga 4 st.

§ Maximal avbrottstid får ej vara mer än 18 timmar per månad

§ Maximal avbrottstid helg får ej vara mer än 18 timmar.

§ Maximal avbrottstid vardagar får ej vara mer än 18 timmar.

Villkoret avgränsas till leverantörens funktion.

4.2.2 Vite



Vite utgår med tio (10) % av månadskostnaden för varje månad som tillgängligheten underskrider SLA nivåerna enligt ovan. I det fall servicenivån underskrider 91,5 % ökar vitet

med en (1) % för varje procentenhet understigande 91,5 %. I det fall antal avbrott per månad är fler än 4 eller maximal avbrottsperiod överskrider 36 timmar utgår dessutom ett vite på tio (10) % av månadskostnaden.

Beställaren äger rätt att avräkna vite från erhållen faktura. Återupprepade vitesgrundande tillgänglighetsnivåer utgör grund för skadeståndsanspråk samt grund för hävning av hela, eller delar av avtalet.

4.2.3 Rapporter



Leverantören tillhandahåller månadsvisa rapporter innehållande:

- a) rapporterade incidenter, problem och förändringar
- b) hanterade incidenter, problem och förändringar
- c) utestående (ännu ej lösta) incidenter, problem och förändringar
- d) planerade åtgärder
- e) planerade framtida större driftavbrott
- f) utfall tillgänglighet och servicenivåer (antal perioder av otillgänglighet samt tidpunkter och längd för dessa perioder)

4.2.4 Servicefönster



Planerad service, uppgraderingar etc. sker endast måndag-torsdag efter 21.00 om inget annat överenskommes. Sådan service meddelas skriftligen, senast fjorton dagar i förväg, samt i förväg godkänns av beställaren.

4.2.5 Kontinuitets- och återställningsplanering



Leverantören ansvarar för att kontinuitetsplaner upprättas och införs tillsammans med beställaren. Planerna syftar till att säkerställa att verksamhetskritiska funktioner kan återställas inom rimlig tid och att verksamheten har manuella rutiner för tiden under återuppbyggnadsarbetet. De innehåller även förebyggande åtgärder för att minska sannolikheten för avbrott. För att minska konsekvenserna vid allvarliga produktionsstopp upprättas även återställningsplaner. Återställningsplaner (ofta kallad avbrottsplaner) redovisar prioriterade åtgärder och aktiviteter vid oplanerade driftavbrott i kritiska system.

Kontinuitets- och återställningsplaner testas årligen och utvärderas samt förbättras med rådande branschstandarder som grund.

Leverantören har en dokumenterad, kommunicerad och testad instruktion för att informera om avbrott och återställningsarbete. Instruktionen innehåller information till de som indirekt via andra system är beroende av systemet och dess information. Denna tas fram under införandeprojektet om inget annat överenskommes.

Systemet tål kortare kommunikationsavbrott utan att arbete går förlorat.

4.2.6 Underhållsarbete



Leverantören planerar regelbundet underhåll av erbjuden funktion. Planeringen sker i samråd med beställaren. Underhållsplaner kommuniceras till beställaren minst årligen och senast sex (6) veckor före första tillfället.

Avbrott för underhåll bör kunna ske per modul/funktion.

Leverantören har en policy som beskriver hur de anställda får arbeta på distans avseende drift, förvaltning och support av de levererade funktionerna. Leverantören kontrollerar regelbundet att policyn efterlevs.

4.2.7 Säkerhetskopiering

Leverantören har funktioner och rutiner för säkerhetskopiering vilka sker automatiskt enligt fastställt schema överenskommet med beställaren. All data på backuper skyddas enligt samma regler och skyddsnivå som originalinformationen. Samtliga backuper lagras på fysisk plats som är geografiskt åtskild från originaldata och erbjuder samma skyddsnivå som originalplatsen, både i form av logiska och fysiska skydd.

Rutin för återläsning av säkerhetskopior kvalitetssäkras årligen, t.ex. genom besiktning. Återläsning (restore) av lagringsmedia testas regelbundet.

4.2.8 Svarstider i systemet

Systemet har korta svarstider som inte överstiger i genomsnitt två (2) sekunder vid frekventa bearbetningar/aktiviteter.

4.3 Förvaltning och underhåll

4.3.1 Uppdatering

Systemet uppdateras i takt med nya versioner av webbläsare och standarder.

Leverantören tillser att säkerhetsuppdateringar av systemets samt dess understödande mjukvara installeras kontinuerligt.

Leverantören anpassar utan dröjsmål levererade komponenter så funktionalitet bibehålls vid säkerhetsuppdateringar av beroende IT-komponenter.

Leverantören informerar utan dröjsmål beställaren om sårbarheter i levererade komponenter. Dessa sårbarheter åtgärdas omgående.

4.3.2 Underhåll och uppdatering enligt lagstadgade krav

Leverantören förbinder sig till att underhålla och uppdatera systemet i enlighet med utvecklingen av lagstadgade krav och andra myndighetsanvisningar som gäller det aktuella verksamhetsområdet.

4.3.3 Driftförhållanden

Leverantören ansvarar för att övervaka systemet och på ett tydligt sätt informera beställaren om sina driftförhållanden samt ev. planer på att ytterligare säkerställa driften. Leverantören har funktioner, processer och rutiner för att övervaka och göra prognoser avseende kapacitet och prestanda, samt verifierar och begränsar den mjukvara som får exekveras inom den levererade funktionen.

4.3.4 Förändring av databehandlingsplats

Om förändring sker avseende den plats där beställarens data behandlas får beställaren utan dröjsmål information om detta.

4.3.5 Ny release

Beställaren får löpande information om kommande versioner med tidplan. För underhållsarbeten och uppgraderingar som påverkar användningen av systemet tillhandahåller leverantören dokumentation (release notes) om de förändringar som sker.

Innan ny release, anpassning, buggfix driftsätts i produktionsmiljö, har leverantören genomfört erforderliga tester för att eliminera eventuella felaktigheter i systemet. Formellt produktionsgodkännande från beställaren krävs innan driftsättning.

4.3.6 Dokumentation



Aktuell användardokumentation tillhandahålls av leverantören i redigerbart MS Office-format och är tillgänglig för alla användare.

Leverantören tillhandahåller en beskrivning av systemet i form av en fristående användarhandbok i PDF/A-1 format, dokumentation för systemets drift, en översiktlig databeskrivning i form av datamodell samt flödesscheman för integration av systemet med andra system.

Vid uppdatering av systemet är dokumentationen uppdaterad innan ny version tas i bruk. Versionshantering tillämpas så att det inte uppstår missförstånd.

4.3.7 Dokumenterade processer



För att säkerställa verksamhetssystemets funktion genom alla förvaltningscykler och lagrad information i systemet tillämpar leverantören dokumenterade processer enligt ITIL, eller motsvarande, för drift och förvaltning.

4.4 Samverkan och utveckling

4.4.1 Samverkan



Leverantören tillser att den personal hos Beställaren som är kontaktpunkt mot leverantören successivt och kostnadsfritt under hela avtalsperioden uppdateras med relevant information och kunskap avseende IT-stödet.

Parterna använder beställarens Samverkansmodell enligt illustrerad bild nedan. Modellen bygger på systemförvaltning enligt PM3. Fora och nivåer utgör också eskaleringsväg för olösta incidenter och ärenden. Vardera parten svarar för sina kostnader i samband med mötesforum.

Leverantören tar initiativ till möten. Leverantören ansvarar för att upprätta kallelse, dagordning och protokoll i anslutning till dessa möten. Möten äger rum i beställarens lokaler om inte beställaren medger annat i det enskilda fallet.

För större bild se pdf-versionen.

Nivå \ Part	Verksamhetsnära förvaltning	IT-nära förvaltning	Fora
Strategisk nivå	Processägare	IT-processägare <i>IT-strateg</i>	Vid behov
Budgetnivå	Objektägare <i>(OÄ)</i>	Objektägare IT <i>(OÄ-IT)</i>	Ca 2 ggr/år
Beslutsnivå	Objektledare <i>(OL)</i>	Objektledare IT <i>(OL-IT)</i>	Ca 4 ggr/år
Operativ nivå	Objektspecialist	IT-specialist	Månadsvis eller vid behov

4.4.2 Samverkansmodell



Samverkan mellan beställaren och leverantören ska principiellt ske i tre nivåer, en strategisk nivå, en taktisk nivå och en operativ nivå. För dessa nivåer ska forum bemannas med lämpliga personer från beställaren och från leverantören. Syftet med samverkansmodellen är att säkerställa en effektiv och ändamålsenlig produktförsörjning över tid för avtalsparterna. Viktiga framgångsfaktorer som vi önskar uppnå i denna samverkan är t.ex:

- a. tydlig ansvarsfördelning
- b. förutsägbara och välplanerade produktcyklar samt god framförhållning
- c. val av produkter i utbudet baserat på strategiska inriktningsbeslut, teknisk utveckling samt teknisk, ekonomiska och infrastrukturella förutsättningar
- d. välplanerade och strukturerade produktanseringar som är kommunicerade till verksamheten på ett tydligt sätt
- e. effektiva och säkra leveranser och alternativa produkter i utbudet
- f. god kontroll och uppföljning för kunskapsåtervinning och erfarenhetsinsamling
- g. snabbt åtgärdande av problem som uppstår i produktanseringar och leveranser

I den strategiska nivån hanteras övergripande uppföljning, framtida inriktning, avtalsförändringar samt frågor eskalerade från den taktiska nivån. Mötesfrekvensen i det strategiska forumet beräknas till en gång per år och därutöver vid behov.

I den taktiska nivån hanteras marknadsbevakning, prognoser, inriktning för kommande utbud och produktval samt frågor eskalerade från den operativa nivån. Mötesfrekvensen i det taktiska forumet beräknas till två gånger per år och därutöver vid behov.

I den operativa nivån hanteras löpande leveranser och uppföljning samt införande av nya produkter och modeller. Mötesfrekvensen i det operativa forumet beräknas till sex gånger per år och därutöver vid behov.

Leverantören ska svara för upprättande av nämnda forum samt vara kallande till forumens möten. Leverantörens bemanning av samverkansforum och deltagande i möten för dessa forum ska vara utan tillkommande kostnad.

Leverantören beskriver ett tänkt arbetssätt i samverkansmodellen, och i dess olika samverkansforum som säkerställer en effektiv och ändamålsenlig produktförsörjning över tid för avtalsparterna. Beskrivningen ska som minst innehålla följande:

- a. hur en samverkan på strategisk nivå på bästa sätt kan säkerställa rätt inriktningsbeslut för kommande produktval.
- b. hur en samverkan på taktiskt nivå på bästa sätt kan fungera förberedande samt bidra till kriterier och beslutsunderlag för kommande produktval.
- c. hur en samverkan på operativ nivå på bästa sätt kan styra och följa upp införande av nya produkter samt löpande leveranser.

4.4.3 Ändringshantering



En process för ändringshantering (även för mindre ändringar) av systemet, etableras tillsammans med beställarens förvaltningsorganisation. Beslut om förändringar föregås alltid av en riskbedömning och skapande av en åtgärdsplan för att vid behov ge möjlighet till att återställa ("backa") ändringen. Samtliga ändringar kan härledas till en ansvarig beställare. Övervakningsrutiner för driftsmiljöer säkerställer att inga programförändringar införs som inte är godkända att implementeras.

Ändringar och tillägg (vidareutveckling) beställs av beställaren. I varje enskilt fall tas beslut om ändringar och tillägg skall göras på fast eller löpande räkning. Fastställt timpris enligt antaget anbud gäller. Betalning sker efter godkänd leverans. Processen tas fram och etableras under införandeprojektet om inget annat överenskommes.

Leverantören säkerställer att källkod framtagen i beställarens egna utveckling skyddas för obehöriga förändringar gentemot den godkända och fastställda versionen.

#Källkod deponeras på ett sådant sätt att beställaren garanteras tillgång om leverantören

inte uppfyller sina avtalade förpliktelser.

5. Kravspecifikation

5.1 Kravspecifikation

5.1.1 Krav larmfunktionen

Närvaromarkering vid larm ska kunna utföras med den portabla enheten för larmmottagning.

Portabla enheten för larmmottagning ska tåla enklare vätskestänk samt fall från höfthöjd.

Passiva larm ska kunna avaktiveras via den portabla enheten för larmmottagning.

Assistanslarm till kollega ska kunna aktiveras via den portabla enheten för larmmottagning.

Akutlarm/internt överfallslarm ska kunna aktiveras via den portabla enheten för larmmottagning.

Det är vid demonstration visat att kraven uppfylls: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



5.1.2 Krav samtalsfunktion

Det finns valbar funktion som vid larm från larmanvändares lägenhet möjliggör samtal med larmmottagare.

Det är vid demonstration visat att ovanstående krav uppfylls: (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja
Nej



6. Utvärderingskriterier

6.1 Funktionskriterier (bör)

6.1.1 Funktionskriterier



Insatsbesök bör kunna registreras direkt i den portabla enheten för larmmottagning. Beskriv hur kriteriet uppfylls: (Fritextsvar)
Uppfylls kriteriet avseende registrering av insatsbesök i portabel larmmottagare: (Ja/Nej svar)

3,00 %



100 Ja

0 Nej

Leverantören bör erbjuda en portabel larmenhet med samtalsfunktion som möjliggör att larmanvändaren kan kommunicera med larmmottagaren oavsett var i byggnaden eller i närliggande utomhusmiljö denne befinner sig i. (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfylls kriteriet som möjliggör att larmanvändaren med samtalsfunktion kan kommunicera med larmmottagaren oavsett var i byggnaden eller i närliggande utomhusmiljö denne befinner sig i. (Ja/Nej svar)

3,00 %



100 Ja

0 Nej

Leverantören bör erbjuda trådlösa och batteridrivna (eller motsvarande) larmtillbehör så att placering av dessa inte är beroende av en kontinuerlig fast strömkälla i den boendes lägenhet. (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfylls kriteriet om att leverantören erbjuder trådlösa och batteridrivna (eller motsvarande) larmtillbehör så att placering av dessa inte är beroende av kontinuerlig fast strömkälla i den boendes lägenhet. (Ja/Nej svar)

4,00 %



100 Ja

0 Nej

6.2 Demonstration användbarhet

6.2.1 Inledning

Demonstration genomförs i syfte att dels pröva kraven i kapitel 5 Kravspecifikation, dels för att inhämta uppgifter för utvärdering av användarvänlighet.

Demonstrationsanvisningarna är uppdelade i två områden:

- Kort presentation av företaget samt,
- Demonstration av offererad lösning enligt nedanstående anvisningar.

6.2.2 Bedömning av demonstration

Vid demonstrationen kommer representanter från verksamheten (larmmottagare och larmanvändare) i Västerås stad samt upphandlingskonsulter att delta. Anbudsgivare disponerar totalt 2 timmar för sin demonstration.

För att betygsätta användbarheten i demoflödena tittar bedömaren på nedanstående

nyckelfaktorer:

Kraftfullhet (eng effectiveness): Detta innebär att i vilken utsträckning ett mål eller en uppgift är uppnådd.

Effektivitet (eng efficiency): Här beskrivs till skillnad från kraftfullheten den grad av ansträngning som krävs för att slutföra och uppnå målet eller uppgiften. Ju mindre ansträngning desto bättre effektivitet.

Tillfredsställelse (eng satisfaction): Detta refererar till graden av tillfredsställelse och positiva känslor som produkten frambringar då den används.

För varje demo-flöde har associerade kvalitetsaspekter identifierats i syfte att tydliggöra de egenskaper som beställaren anser viktiga för framtida användning av funktionen.

För betygssättning gäller följande:

0 poäng: Ej godkänd = Mycket låg användbarhet

1 poäng: Acceptabel = Låg användbarhet.

2 poäng: Godkänd = Godkänd nivå av användbarhet

3 poäng: Utmärkt = Hög nivå av användbarhet



6.2.3 Demo 1 - Storlek och utformning på portabel enhet för larmmottagning

Bakgrund: Västerås stad vill säkerställa att larmmottagarnas portabla enhet för larmmottagning har för verksamheten en passande form och utformning. Den portabla enheten för larmmottagning storlek ska inte vara större än att den kan bäras med i en normalstor ficka på ett klädesplagg.

Demonstration: 5 utvalda larmmottagare kommer att bedöma portabla enheten utifrån nedanstående kvalitetsaspekter:

- Storlek (För stor att bära i ficka på arbetskläder ger låga poäng, att enheten kan förvaras/bäras i olika fickor ger höga poäng),
- Form (Skarpa kanter och svår att greppa ger låga poäng, avrundade kanter och greppvänlig och stöttålig ger höga poäng),
- Utformning av manöverknappar (Svåråtkomliga och med ingen feedback ger låga poäng, lättillgängliga och tydlig feedback ger höga betyg),
- Utformning av display (Svårighet att se/läsa display ger låga poäng, god ljusstyrka och kontrast ger höga poäng),
- Vikt att bära i det dagliga arbetet (Tung och klumpig ger låga poäng, lätt och smidig ger höga poäng).

Bedömning av demoflöde 1: (Fasta svarsalternativ)

4,00 %  

100 Utmärkt

67 Godkänd

33 Acceptabel

0 Ej godkänd



6.2.4 Demo 2 - Individanpassning av larmtillbehör

Bakgrund: Västerås stad vill säkerställa att individanpassning av tillbehör inte kräver insats från leverantören utan kan skötas av vårdpersonal som genomgått utbildning/handledning från leverantören.

Demonstration: 5 utvalda larmmottagare kommer att bedöma vårdpersonal möjligheter att individanpassa larmtillbehör med hjälp av webb-sida eller motsvarande administrationsgränssnitt:

- Utformning av gränssnitt (svårtolkat ger låga poäng, intuitivt och tydligt ger höga poäng),
- Navigering (inkonsekvent utformning ger låga poäng, konsekvent och tydlig navigering ger höga poäng),
- Språk (Bristande språkbruk ger låga poäng, verksamhetsanpassat och konsekvent språkbruk ger höga poäng),
- Hjälptexter (Ingen tillgång till hjälptexter ger låga poäng, kontextbaserad och anpassningsbar ger höga poäng).

Bedömning av demoflöde 2: (Fasta svarsalternativ)

4,00 %  

100 Utmärkt
67 Godkänd
33 Acceptabel
0 Ej godkänd



6.2.5 Demo 3 - Ljud samtalsfunktion larmanvändare

Bakgrund: Västerås stad vill säkerställa att det för larmanvändare ska vara ett tydligt ljud i funktionen som möjliggör samtal mellan larmanvändare och larmmottagare.

Demonstration: 5 utvalda larmanvändare kommer att bedöma i samtalsfunktionen i larmanvändarenheten utifrån nedanstående kvalitetsaspekter:

- Ljudvolym (Svårighet att uppfatta samtalets innehåll ger låga poäng, ljudnivå som underlättar samtalets innehåll ger höga poäng)
- Ljudkvalite (Raspigt/knastrigt och/eller hackande ljud samt eko ger låga poäng, att bakgrundsbuller och brus filtreras bort i mycket hög mån ger höga poäng)

Bedömning av demoflöde 3: (Fasta svarsalternativ)

4,00 %  

100 Utmärkt
67 Godkänd
33 Acceptabel
0 Ej godkänd



6.2.6 Demo 4 - Ljud samtalsfunktion portabel enhet för larmmottagning

Bakgrund: Västerås stad vill säkerställa att det för larmmottagare ska vara tydligt ljud i funktionen som möjliggör samtal mellan larmmottagare och larmanvändare portabla enhet för larmmottagning.

Demonstration: 5 utvalda larmmottagare kommer bedöma samtalfunktionen i den portabla enheten för larmmottagning utifrån nedanstående kvalitetsaspekter:

- Ljudvolym (Svårighet att uppfatta samtalets innehåll ger låga poäng, ljudnivå som underlättar samtalets innehåll ger höga poäng)
- Ljudkvalite (Raspigt/knastrigt och/eller hackande ljud samt eko ger låga poäng, att bakgrundsbuller och brus filtreras bort i mycket hög mån ger höga poäng)

Bedömning av demoflöde 4: (Fasta svarsalternativ)

4,00 %  

100 Utmärkt
67 Godkänd
33 Acceptabel
0 Ej godkänd


6.2.7 Demo 5 - Utformning av skriftliga instruktioner/lathundar

Bakgrund: Västerås stad vill säkerställa att leverantören tillhandahåller till vårdpersonal lättförståeliga skriftliga instruktioner/lathundar på svenska för funktionen.

Demonstration: 5 utvalda vårdpersonal kommer att bedöma leverantörens instruktionsmaterial och lathundar för funktionen utifrån kvalitetsaspekter:

- Erbjudna varianter (Endast en allomfattande komplett instruktion för funktionen ger låga poäng, flera varianter med behovsanpassat innehåll såsom folder, snabbguide, områdesindelad instruktion ger höga poäng).
- Metodik (ingen användning av metodik för utformningen av instruktioner ger låga poäng, användning av erkända metoder för hur instruktioner bör skrivas ger höga poäng)
- Utformning sökning digital/fysisk manual (ingen sökfunktion/översikt ger låga poäng, områdesindelad/kontextbaserad/länkar samt nyckelordsregister ger höga poäng)

Bedömning av demoflöde 5: (Fasta svarsalternativ)



4,00 %  

100 utmärkt
67 Godkänd
33 Acceptabel
0 Ej godkänd

6.3 Totalkostnad

6.3.1 Totalkostnad

Totalpris från prismatris (Linjär skala)

70,00 %  

25 000 000,00 - 15 000 000,00

sek

7. Anbudsprislista

7.1 Anbudsprislista

7.1.1 Anbudsprislista



Kostnad (Prismatris)

Specifikation	Kvantitet	Enhet
Portabel larmenhet för larmanvändare, pris per månad	24 000,00	Månad
Portabel enhet för larmmottagning, pris per månad	16 000,00	Månad
Sänglarm, pris per månad	12 000,00	Månad
Rörelselarm, pris per månad	12 000,00	Månad
Passagelarm, pris per månad	5 000,00	Månad
Dörrlarm, pris per månad	8 000,00	Månad
Enures-larm, pris per månad	6 000,00	Månad
Pris för drift, underhåll och support (enligt avtalsbilaga Support och underhåll) av teknisk miljö för upprätthållande av trygghetsskapande teknik. Anges som pris per år och boende. Inga ytterligare kostnader kan tillkomma.	80,00	År
Ett totalpris per boende för engångs-, installations-, utvecklings-, integrations-, konsult-, utbildning- (5 dagar), och övriga kostnader som uppstår i samband med införande fram till leveransgodkännande och utförd garantiperiod enligt avtalsbilaga Systemleverans	20,00	ST
OPTION - Extra utbildning, anges som pris per dag	80,00	DAGAR
OPTION - Extra konsulttjänster, anges som pris per timma inklusive rese- och boendekostnader.	800,00	Timmar
OPTION - Trådlös/trådad fast larmknapp (installerad på toalett eller annat utrymme), inklusive montering och anslutning mot trygghetsskapande teknik.	1 000,00	st

Övriga produkter som Anbudsgivaren erbjuder kan biläggas, exempelvis produktkatalog (ej ett krav, utvärderas ej):
(Fritextsvar)