Fastighets- och servicenämnden
Serviceförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE FSN 2020-0032

Fastighets- och servicenämnden

Annonsering av upphandling av it-stödsystem för tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Region Stockholm

SEKRETESS

Denna handling liksom anbudsinfordran med dess bilagor omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § offentlighets och sekretesslagen (2009:400). Sekretessen fortsätter att gälla i vissa delar även efter fastighets- och servicenämndens beslut vilket innebär att en förnyad sekretessprövning ska äga rum innan ett eventuellt utlämnande.

Ärendebeskrivning

Annonsering av upphandling av it-stödsystem för tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Region Stockholm.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 26 februari 2021
Anbudsinfordran

Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Fastighets- och servicenämnden godkänner upphandlingsdokumenten, inklusive samtlig avtalsdokumentation, samt vidaredelegerar till förvaltningschefen att vidta samtliga nödvändiga åtgärder och beslut avseende annonsering, anbudsprövning och anbudsutvärdering.

2. Fastighets- och servicenämnden beslutar om tilldelning av avtal efter genomförd anbudsutvärdering.

3. Förvaltningschefen uppdras att underteckna avtal med antagen leverantör och i övrigt ansvara för avtalsförvaltning och uppföljning, inklusive nödvändiga tillägg och ändringar till avtalet inom i beslutsordningen för fastighets- och servicenämndens delegerade beloppsgränser.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning
Serviceförvaltningen har ett fortlöpande drift- och förvaltningsuppdrag avseende leverans av it-tjänster inom Region Stockholm, utifrån nämnders och bolags olika behov.

Det rubricerade it-stödsystemet används inom serviceförvaltningen som det primära stödsystemet i hantering och uppföljning av it-tjänster och leveranser, inklusive kritiska patientsäkerhetsrelaterade leveranser inom Region Stockholm. It-stödsystemet används även i separata instanser inom verksamheter utanför serviceförvaltningen såsom SLSO, Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus och Biobanken.

Nuvarande förlängning av licensavtal med leverantören löper ut december 2021.

Bakgrund
Upphandlingen avser sammanfattningsvis en plattform för ärendehantering som kan upprätthållas och vidareutvecklas för att stödja hantering av ärenden inom serviceförvaltningen och dess kunder inom olika verksamhetsområden.

Serviceförvaltningen har sedan 2016 haft ett avtal avseende it-stödsystem för tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Region Stockholm, då nuvarande system ersatte ett föråldrat med liknande funktion. För närvarande hanteras, i stödsystemet, över 300 000 ärenden årligen inom områdena beställning, förändringshantering, grundorsaksanalys, incident och driftstörningar, livscykelhantering, tillgångshantering, konfigurationshantering, projekthantering samt uppföljning av så väl klienter som kritisk infrastruktur. Nuvarande förlängning av licensavtal med leverantören löper ut december 2021.

Serviceförvaltningen utvecklar ständigt it-stödet för tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Region Stockholm. Den övergripande nyttan är att möta behovet av ett transparent, spårbart och effektivt it-stöd för tjänste- och ärendehanteringsleveranser baserat på standardiserade processer, primärt inom incidenthantering, problemhantering och ändringshantering.

Framöver kommer it-stödsystemet att bidra till en ökad automatisering och uppföljning av befintliga leveranser, samt ge möjligheter till stöd för till exempel egenutvecklade kundapplikationer som kan erbjudas som tjänst till Region Stockholms verksamheter.

Det nuvarande it-stödet är baserat på ServiceNow och stödjer livscykeln för ärenden från behov till leverans inom delar av Region Stockholm. Idag finns regioninterna funktioner som avtal, debitering, tjänstekatalog, beställningar, analysverktyg, rapporter och utvecklingsstöd aktiverade i det befintliga it-stödet för ärendehantering, där även egna "appar" har utvecklats på en separat instans av plattformen för att möta lokala verksamheters behov. Som exempel på egen utveckling och anpassning finns “appen” för stöd vid Covid-provtagningen.

Nämnden beslutade den 22 oktober 2020 om att uppdra åt serviceförvaltningens förvaltningschef att återkomma med förslag på upphandlingsdokument inför upphandling av it-stödsystem för tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Region Stockholm.

Samtliga bilagor som nämns i anbudsinfordran finns tillgängliga för nämndens ledamöter vid förfrågan.

Överväganden
Upphandlingen avser leverans av ett it-stödsystem med ett strategiskt långsiktigt värde och en kostnad av cirka 15 miljoner kronor per år under 10 års tid. Avtalet föreslås gälla 2021-07-01 – 2031-06-30.

Förvaltningen föreslår att fastighets- och servicenämnden fastställer upphandlingsdokumenten och att förvaltningschefen uppdras att fortsatt genomföra upphandlingen samt att återkomma till nämnden med förslag till tilldelningsbeslut.

Den planerade upphandlingen ska säkerställa att serviceförvaltningen erhåller ett långsiktigt it-stödsystem som kan erbjudas som tjänst inom Region Stockholms verksamheter och som:

- väl motsvarar Region Stockholms olika verksamhetskrav och behov under hela avtalsperioden
- lever upp till de säkerhetskrav som Region Stockholm har
- är ekonomiskt fördelaktigt för Region Stockholm
- är påvisbart väl beprövat och av hög kvalitet
- leverantören långsiktigt underhåller och vidareutvecklar funktionalitet under hela avtalsperioden, som kan nyttjas till att kontinuerligt vidareutveckla de tjänster som serviceförvaltningen tillhandahåller inom Region Stockholm
- ger Region Stockholm en flexibilitet att anpassa för fler verksamheter och dess behov
- stödjer Region Stockholms framtidsplaner för konsolidering och standardisering av applikationer.

Den planerade upphandlingen genomförs som en lokal upphandling inom serviceförvaltningen, där it-stödsystemet paketeras som en tjänst för att kunna tillhandahållas som tjänst utifrån de olika verksamhetsbehoven inom Region Stockholms nämnder och bolag.

Upphandlingen omfattar ett it-stödsystem där drift och förvaltning av en gemensam grundkonfiguration kan kostnadsoptimeras inom serviceförvaltningen. Verksamheter inom Region Stockholm kan samverka inom samma instans av systemet, alternativt utgå från grundkonfigurationen och anpassa för sitt lokala behov.

Fortsatt sekretess
Det ska noteras att detta tjänsteutlåtande liksom anbudsinfordran med dess bilagor omfattas av sekretess enligt 19 kap 3 § offentlighets och sekretesslagen (2009:400). Sekretessen fortsätter att gälla i vissa delar även efter fastighets- och servicenämndens beslut vilket innebär att en förnyad sekretessprövning ska äga rum innan ett eventuellt utlämnande.

Ekonomiska konsekvenser
Finansiering sker inom ramen för serviceförvaltningens budget år 2021-2031. Kostnaden för motsvarande licenser idag är 15 miljoner kronor per år. Option kommer att finnas för ytterligare tjänster, vilket i den mån de beställs kommer medföra ytterligare kostnader. Införandet av ett nytt system bedöms medföra en engångskostnad på cirka 10 miljoner kronor. It-stödsystemet kommer tillhandahållas som tjänst till olika kunder inom Region Stockholm och kostnaderna för systemet kommer att fördelas utifrån nyttjande. Förvaltningen bedömer att hela kostnaden kommer att bäras av kunderna.

Stefan Schildt
Förvaltningschef

Eleonore Hammare
Verksamhetsområdeschef it

Beslutsexpediering:
Akt
Jonas Östergren,
Avdelningschef vid SF IT

Upphandlande organisation

Region Stockholm
David Pyring

Upphandling

Upphandling av it-stödsystem för tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Region Stockholm
FSN 2020-0032
Sista anbudsdag: 2021-05-21 23:59

Symbolförklaring

- Texten ingår i annonsen
- Texten ingår i kvalificeringen
- Texten kommer att ingå i avtalet
- Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
- Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
- ESPD Texten/frågan innehåller ESPD-krav
- Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
- Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
- Frågan ställs endast upplysningsvis
- Frågan besvaras av upphandlaren
- Frågan är markerad för särskild uppföljning

1. Anbudsinfordran - Allmän del

1.1 Kort information om Region Stockholm

Region Stockholms huvuduppgift är att se till att länets invånare har tillgång till en väl fungerande hälso- och sjukvård och kollektivtrafik. Regionen står även för den långsiktiga planeringen för regionen, skapar förutsättningar för tillväxt samt bidrar till kulturen i länet. Mycket pengar satsas på forskning och på att förebygga hälsoproblem.

Stockholms län sträcker sig från Nynäshamn i söder till Norrtälje i norr. Här finns 26 kommuner av varierande storlek, som täcker en yta av 6 519 kvadratkilometer. Cirka 35 000 personer flyttar hit varje år och Stockholms län är det snabbast växande länet i Sverige. Länet har cirka två miljoner invånare, en femtedel av Sveriges befolkning. Region Stockholm är en av de största ekonomiska aktörerna i Sverige.

Från och med den 1 januari 2019 har Stockholms läns landsting bytt namn och heter nu Region Stockholm.

Ytterligare information om regionen kan hämtas från www.sll.se.

1.2 Definitioner

De definitioner av begrepp och termer som återfinns i denna Anbudsinfordran äger tillämpning för samtliga upphandlingsdokument. I denna Anbudsinfordran ska därutöver följande begrepp

och termer ha nedan angiven innebörd:

Förkortning/begrepp	**Innebörd**
Anbudsgivare/-en	Den/de person/-er som lämnar anbud i Upphandlingen.
Anbudsinfordran	Avser detta dokument.
Avtalskrav	Har den betydelse som anges i punkt 1.8.2.2 nedan.
LOU	Lag (2016:1145) om offentlig upphandling.
Regionen	Avser Region Stockholm, 232100-0016, företrädd av fastighets- och servicenämnden.
Upphandlingen	De åtgärder som Regionen vidtar i syfte att anskaffa Upphandlingsföremålet genom tilldelning av avtal.
Upphandlingsdokumenten	Samtliga dokument (inklusive i förekommande fall svar, förtydliganden och rättelser, etc. i TendSign under anbudstiden) som utgör underlag för lämnande av anbud i Upphandlingen.
Upphandlingsföremål	De tjänster som är föremål för denna upphandling och vars omfattning beskrivs i Upphandlingsdokumenten.
Upphandlingskrav	Har den betydelse som anges i punkt 18.2.1 nedan

Anbudsgivare uppmanas att noggrant granska och analysera all information i Upphandlingsdokumenten samt alla eventuella förtydliganden, kompletteringar och de svar på frågor från Anbudsgivare, som Regionen kommer att publicera kopplat till denna upphandling.

1.3 Upphandlingsföremål och Upphandlingens omfattning

Upphandlingen avser ett systemleveransavtal, där systemet i form av ett nytt it-stöd för hantering av interna it-baserade tjänsteleveranser och ärenden. Systemet avses installeras som on site/on-premises löning inom Regionens driftmiljö. Efter avslutad och godkänd leverans (Införande) ansvarar Leverantören för efterföljande service-, support-, förvaltnings- och vidareutvecklingsstjänter av det levererade systemet.

Syftet med upphandlingen är att säkerställa ett väl fungerande it-stöd för sammanhållna och effektiva tjänste- och ärendehanteringsleveranser av it-stöd inom Regionen.

I Avtalet med tillhörande avtalsbilagor regleras närmare Leverantörens leveransåtaganden avseende installation av det nya systemet med närmare beskrivna funktionella och tekniska krav på Systemet i BIlaga 2 och dess underbilagor.

Om serviceförvaltningen vid Region Stockholm

Fastighets- och servicenämnden vid Region Stockholm, har genom serviceförvaltningen i

uppdrag att bl.a. agera som Regionens interna drift- och förvaltningsleverantör avseende ett stort antal externa och interna it-system, vilka används inom Regionens nämnder, förvaltningar och bolag, samt utgöra första linjens support avseende anmälda ärenden från Regionens anställda och uppdragstagare. Syftet med anskaffningen av systemet är att utgöra ett nytt it-stöd för dessa interna it-baserade tjänste- och ärendehanteringsleveranser inom Regionen. Systemet ska således utgöra en plattform för regiongemensam ärendehantering av it-relaterade problem, som anmäls från Regionens anställda till serviceförvaltningen och stödja livscykeln för till serviceförvaltningen anmälda ärenden från anmälan/behov till slutleverans avseende de olika it-systemen som används av Regionens verksamheter. Systemet ska säkerställa en smidig och effektiv kommunikation dels mellan serviceförvaltningen och Regionens anställda, dels mellan serviceförvaltningen och av Regionen kontrakterade externa leverantörer t.ex. externa leverantörer av it-system som används inom Regionen eller leverantörer av vårdgivartjänster, som använder Regionens olika it-system. Systemet ska även kunna integreras med andra it-system, som används inom Regionen.

Anbudsgivaren har endast möjlighet att lämna anbud på hela Upphandlingsföremålet.

1.3.1 Upphandlingens målsättning

Målsättningen med Upphandlingen är att erhålla en leveransen där bland annat att:

- Det upphandlade systemet stödjer ett standardiserat arbetssätt för Regionen genom att vara användarvänligt och uppfylla avsedd funktionalitet;
- Det upphandlade systemet ska vara robust och ett tillförlitligt verktyg för uppföljning av Regionens interna it-tjänster och ärendehanteringsleveranser och säkerställa att kraven på informationssäkerhet uppfylls;
- Det upphandlade systemet ska bygga på etablerade standarder för informationsutbyte;
- Det upphandlade systemet ska vara korrekt integrerat gentemot Regionens befintliga it-miljö på så sätt att samtliga nödvändiga konfigurations- och integrationsarbeten har utförts på ett kvalitativt, funktions- och informationssäkert sätt;
- Leveransen i övrigt genomförs med god kvalitet i alla delar (rapportering, möten, dialog, testning, kvalitetssäkring, validering, uppföljning och dokumentation) med mera; och
- Att leveransen genomförs på ett för Regionen kostnadseffektivt sätt, med god styrning och kostnadsrapportering samt kontroll och effektiv behandling av ändringar.

1.4 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs som Öppet förfarande enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling.

1.4.1 Tilldelningsgrund

I denna upphandling tillämpas tilldelningsgrunden "Bästa förhållandet mellan pris och kvalitet".

1.5 Ikraftträdande och avtalstid

Närmare uppgifter om Avtalets ikraftträdande och giltighetstid finns specificerade i Avtalet. Sedan bindande avtal ingåtts mellan Regionen och Leverantören kommer den kommersiella relationen att regleras av samtliga de villkor som framgår av Avtalet med tillhörande bilagor.

Tilldelningsbeslut utgör inte en accept av anbud, vilket innebär att bindande avtal föreligger först när Region Stockholm har undertecknat avtalet.

1.6 Upphandlingsdokument

Upphandlingsdokumenten är Regionens underlag för anbudsinfordran. Det avser att ge en saklig och allsidig information om förutsättningarna för upphandlingen och uppdraget.

Leverantör som erhåller uppdraget åtar sig att utföra uppdraget i enlighet med vad som framgår av upphandlingsdokumenten och i de kompletteringar som eventuellt tillkommit under upphandlingsprocessen.

Upphandlingsdokumenten består av två avsnitt:

1) Avsnitt 1 som utgörs av detta dokument, Anbudsinfordran, och dess bilagor. Här återfinns information om Upphandlingen och dess administrativa villkor samt de krav som ställs på anbudets form och innehåll. Detta avsnitt innehåller även en beskrivning av utvärderingsmodellen.

2) Avsnitt 2 utgörs av kontraktsvillkoren i Avtalet, med samtliga tillhörande avtalsbilagor som framtagits för denna Upphandling.

Dokument som ingår i avsnitt 1:

1. Anbudsinfordran (detta dokument)

- Bilaga A1, Utvärderingsmodell
- Bilaga A2, Referensbilaga

Dokument som ingår i avsnitt 2::

- Avtal Nytt it-stödsystem för tjänste- och ärendehanteringsleveranser
    - Bilaga 1, Definitioner
    - Bilaga 2, Kravspecifikation
    - Underbilaga 2a, TellUsdata
    - Underbilaga 2b, Befintliga applikationer
    - Underbilaga 2c, SAD-dokument DAPS
    - Underbilaga 2d, Dokumentation PROSIS
    - Underbilaga 2e, SAD-dokument REGINA
    - Underbilaga 2f, Teknisk bilaga
    - Underbilaga 2g, sll-grafiska-riktlinjer
    - Underbilaga 2h, PRROJEKTiL Region Stockholm

- Underbilaga 2i, Gallring - Regler för informationshantering och arkivering i it-system applikationer
- Underbilaga 2j, SLL LA Formatspecifikation v2.0
- Bilaga 3, Införande och milstolpeplan
- Bilaga 4, Support- och underhållsåtagandet
- Bilaga 5, Avveckling
- Bilaga 6, Pris för Leveransen
- Bilaga 6.1, Svarsformulär Pris
- Bilaga 7, Personuppgiftsbiträdesavtal
- Bilaga 7.1, Personuppgiftsansvarigas instruktion
- Bilaga 8, Leverantörens underleverantörer
- Bilaga 9, Region Stockholm Riktlinjer och Policys
- Bilaga 10, Kontaktpersoner för avtalet
- Bilaga 11, Leverantörens Anbud (utgörs av de delar av Anbudet som inte redan är inkluderade i ovanangivna bilagor)
- Bilaga 12, Övriga Upphandlingsdokument (utgörs av Anbudsinfordran samt Kvalificering och Anbudsformulär ifyllda av Leverantören)

Anbudsgivare ska själv kontrollera att fullständiga upphandlingsdokument enligt innehållsförteckning ovan erhållits. Upphandlingsdokumenten är elektroniskt tillgängliga på http://www.tendsign.com/

1.7 Information om upphandlingen

1.7.1 Upphandlande myndighet

Upphandlingen genomförs av serviceförvaltningen vid Region Stockholm, organisationsnummer 232100–0016 på uppdrag av fastighets- och servicenämnden.

1.7.2 Handläggare

Handläggare för denna upphandling är:
David Pyring

1.7.3 Anbudsinlämning

Anbud **ska** lämnas in elektroniskt via www.tendsign.com.

På webbsidan finns instruktionsfilmer om hur det går till att lägga upp konto, hämta Upphandlingsdokument och att lämna in anbud samt kontaktuppgifter till systemsupport.

Personlig support i upphandlingssystemet Visma TendSign tillhandahålls normalt helgfri vardag klockan 07.00-17.00.

1.7.3.1 Kostnader för ingivande av anbud

Anbudsgivare äger inte rätt till ersättning för nedlagt arbete i samband med anbudsgivning och svarar för samtliga sina kostnader i samband med Upphandlingen.

1.7.4 Anbudstidens utgång



Anbud **ska** ha inkommit senast 2021-05-21 23:59

Anbud som inkommer efter anbudstidens utgång får ej prövas.

1.7.5 Anbudets giltighetstid



Anbud **ska** vara bindande till och med den dag som infaller tre (3) månader efter den dag då tilldelningsbeslut i Upphandlingen vunnit laga kraft, det vill säga genom att detta inte längre kan överprövas efter utgången av lagstadgad avtalsspärr eller genom lagakraftvunnet domstolsavgörande, eller om Regionen väljer att avbryta Upphandlingen, till och med den dag då Regionens beslut att avbryta Upphandlingen vunnit laga kraft.

1.8 Anbudets form och innehåll

1.8.1 Språk och dokumentation



Anbudet **ska** vara skrivet på svenska, dock accepterar Regionen följande undantag:

Att (i) enstaka ord, fraser samt vedertagna begrepp, (ii) CV, (iii) intyg eller certifikat, (iv) handlingar utfärdade av annan än Anbudsgivaren, (v) tekniska specifikationer och produktblad, eller (vi) liknande uppgifter eller handlingar, är avfattade på engelska.

Observera att Regionen genomför anbudsbedömning utifrån de efterfrågade delarna av anbudet. Extra handlingar eller uppgifter i anbudet som inte har efterfrågats av regionen, oavsett språk, kommer inte att beaktas.

1.8.2 Obligatoriska krav

Upphandlingsdokumenten innehåller obligatoriska, ovillkorliga krav som ska accepteras av Anbudsgivaren. Dessa krav består av Upphandlingskrav (se punkt 1.8.2.1 nedan) och Avtalskrav (se punkt 1.8.2.2 nedan).

1.8.2.1 Obligatoriska krav som utgör förutsättning för utvärdering av anbud och tilldelning av kontrakt (”Upphandlingskrav”)

De obligatoriska krav som ska vara uppfyllda för att Anbudsgivarens anbud ska kunna utvärderas och antas återfinns i Anbudsinfordran och bilagorna bilaga A.2, Referensbilaga, bilaga 2, Kravspecifikation och milstolpeplan samt bilaga 6.1 Svarsformulär Pris.

Dessa obligatoriska krav, (”Upphandlingskrav”), markeras genom användning av ordet ”ska” i fet stil, enligt följande: **ska**. En förutsättning för att ett anbud ska kunna utvärderas och antas är att

samtliga Upphandlingskrav är uppfyllda. Om inte annat uttryckligen anges **ska** Upphandlingskrav vara uppfyllda senast vid anbudstiden utgång

Då upphandlande myndigheter har begränsade möjligheter att enligt LOU be om förtydligande eller komplettering av ofullständiga anbud, är det viktigt att anbudet innehåller efterfrågad och fullständig information. Anbudsgivaren behöver därför, innan anbudsinlämning, säkerställa att samtliga obligatoriska krav som ska vara uppfyllda i samband med anbudsinlämning är uppfyllda.

1.8.2.2 Andra obligatoriska krav (”Avtalskrav”)

De uppdragsförutsättningar och avtalsvillkor som anges i Upphandlingsdokumenten i övrigt utgör obligatoriska krav som ska uppfyllas under avtalstiden i samband med uppdragets genomförande.

Anbudsgivare **ska** acceptera samtliga Avtalskrav.

1.9 Upplysningar under upphandlingen och förtydliganden av Upphandlingsdokument

1.9.1 Frågor under anbudstiden

Eventuella frågor angående denna Upphandling sker skriftligen via www.tendsign.com under rubriken ”Frågor och svar” i aktuell Upphandling. Samtliga inkomna frågor kommer att publiceras med svar under denna rubrik. Sista dag för att ställa frågor är tio arbetsdagar före anbudstidens utgång. Frågor inkomna därefter garanterar Regionen inte svar på.

1.9.2 Svar på eventuella frågor, förtydliganden, kompletteringar och rättelser under anbudstiden

För att ta del av eventuella frågor och svar samt eventuella förtydliganden, kompletteringar och rättelser krävs att den som prenumererar på Upphandlingsdokumenten loggar in på sitt konto i aktuell Upphandling på http://www.tendsign.com. Sådana upplysningar under Upphandlingen blir sedan en del av Upphandlingsdokumenten. Den som prenumererar på Upphandlingsdokumenten ansvarar för att hålla sig kontinuerligt underrättad.

Om Upphandlingsdokumenten behöver förtydligas, rättas eller kompletteras med anledning av frågor till Beställaren eller av någon annan anledning, lämnas skriftligt förtydligande/rättelse/komplettering på http://www.tendsign.com under rubriken ”Frågor och svar” i aktuell Upphandling senast sex kalenderdagar innan anbudstidens utgång.

1.10 Prövning av Anbudsgivare

1.10.1 Obligatoriska och fakultativa uteslutningsgrunder

Anbudsgivare kommer att uteslutas från deltagande i Upphandlingen om grund föreligger enligt vad som anges i 13 kap. 1 § LOU.

Vidare kommer en Anbudsgivare att uteslutas om någon av i 13 kap. 2 § LOU angivna omständigheter föreligger.

En Anbudsgivare kan även komma att uteslutas från deltagande i Upphandlingen om grund föreligger enligt 13 kap. 3 § LOU.

Anbudsgivaren **ska** i upphandlingen bekräfta att ingen av de omständigheter som anges 13 kap. 1 - 2 §§ LOU föreligger för det egna företaget eller för företag vars kapacitet åberopas. .

Anbudsgivare **ska** på Regionens begäran inge bevis för att ingen av de omständigheter som anges i 13 kap. 1-2 §§ och 13 kap 3 § 2 p LOU föreligger för det egna företaget eller för företag vars kapacitet åberopas. Bevisen **ska** inte vara äldre än sex (6) månader räknat från sista dag att inlämna anbud. Om sådana bevis inte utfärdas i staten i fråga eller inte omfattar alla de situationer som avses enligt nyss nämnda bestämmelser får dokumenten ersättas av en sådan utsaga som avses i 15 kap. 9 § LOU.

I de fall där Anbudsgivaren ska inkomma med bevis efter anmodan av Beställaren **ska** Anbudsgivaren inom fem (5) Arbetsdagar efter anmodan inkomma med efterfrågade bevis.

1.10.2 Kvalificering

De krav som ställs på Anbudsgivare framgår av avsnitt 2 och underliggande punkter.

1.11 Prövning och utvärdering av anbud

Anbud som uppfyller de Upphandlingskrav som anges i denna anbudsinfordran och som är lämnat av Anbudsgivare som är kvalificerad utifrån de Upphandlingskrav som ställs i avsnitt 2 går vidare för prövning och utvärdering som sker i två steg:

1. Prövning av Upphandlingskrav på Upphandlingsföremålet.
    1. Upphandlingskrav ställda i bilaga 2, Kravspecifikation.
    2. Upphandlingskrav ställda i bilaga 6.1, Svarsformulär Pris.

De anbud som uppfyller samtliga Upphandlingskrav går vidare till steg 2, utvärdering av anbud.

2. Utvärdering sker enligt Bilaga A1, Utvärderingsmodell.

Region Stockholm kommer att tilldela kontrakt till den anbudsgivare vars anbud är det ekonomiskt mest fördelaktiga enligt grunden bästa förhållandet mellan pris och kvalitet.

1.11.1 Prövning av om Upphandlingsföremålet uppfyller uppställda Upphandlingskrav

I bilaga 2, Kravspecifikation med tillhörande bilagor samt bilaga 6.1, Svarsformulär Pris finns Upphandlingskrav som avser Upphandlingsföremålet, d. v. s. krav på Upphandlingsföremålet som **ska** vara uppfyllda för att anbudet ska gå vidare till utvärdering.

Vid prövningen av anbudet kontrolleras om ovan nämnda Upphandlingskrav är uppfyllda. Anbud som inte uppfyller dessa krav kommer att förkastas.

1.11.2 Utvärdering enligt bästa förhållandet mellan pris och kvalitet

Utvärdering enligt bästa förhållandet mellan pris och kvalitet. Utvärderingsmodellen beskrivs i Bilaga A1, Utvärderingsmodell.

1.11.3 Lika resultat efter utvärdering

Har två eller flera anbud samma jämförelsepris efter utvärdering kommer dessa att skiljas åt så som beskrivs i bilaga A.2, Utvärderingsmodell under punkt 1.6.

1.12 Tilldelningsbeslut

Samtliga Anbudsgivare kommer att meddelas via den e-postadress som angivits i Visma TendSign om vem/vilka som erhållit kontrakt.

2. Anbudsinfordran - Kvalificering

2.1 Uppgifter om Anbudsgivaren

När Anbudsgivaren registrerar sig i upphandlingssystemet Visma TendSign anger Anbudsgivaren kontaktperson för upphandlingen. Denna kontaktperson erhåller all information som publiceras angående denna upphandling. Om ändring sker av uppgifterna under anbudets giltighetstid är det Anbudsgivarens ansvar att tillse att den upphandlande myndigheten erhåller uppdatering av uppgifterna.

Uppgifter lämnas enligt nedan.

a. Företagsnamn
Fritext

b. Organisationsnummer
Fritext

c. Postadress
Fritext

d. Postnummer och ort
Fritext

e. E-postadress till kontaktperson
Fritext

f. Telefonnummer till kontaktperson
Fritext

g. Eventuell webbadress
Fritext

2.2 Sekretess

Enligt Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) gäller absolut anbudssekretess till dess

att tilldelningsbeslut har meddelats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Därefter blir anbud och andra i upphandlingen ingående uppgifter offentliga såvida de inte omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen. Om Anbudsgivaren anser att de uppgifter som Anbudsgivaren lämnat omfattas av sekretess måste Anbudsgivaren i anbudet skriftligen begära detta och precisera vilka uppgifter som avses samt vilken skada som skulle åsamkas anbudsgivaren om uppgifterna röjs.

Att en Anbudsgivare begärt sekretess utgör inte någon garanti för att de aktuella uppgifterna kommer att omfattas av sekretess, utan Region Stockholm kommer att göra en självständig sekretessprövning i varje enskilt fall, varvid tas i beaktande vad Anbudsgivaren anfört angående sekretess. Sekretessen kan slutligen komma att prövas av domstol.

Om Anbudsgivaren önskar att delar av anbudet omfattas av sekretess ombeds Anbudsgivaren att fylla i tabellen nedan och bifoga Anbudsinfordran till anbudet.

a. Anser Anbudsgivaren att det finns uppgifter i anbudet som omfattas av sekretess?
Ja/Nej

b. Precisera vilka uppgifter som Anbudsgivaren anser ska omfattas av sekretess. (Ange vilka texter och bilagor)
Fritext

c. Ange vilken skada som Anbudsgivaren skulle åsamkas om uppgifterna röjs
Fritext

2.3 Anbudsgivarens ekonomiska och finansiella ställning

Anbudsgivare **ska** ha en styrkt god och stabil ekonomisk ställning så att Anbudsgivare på ett betryggande sätt kan bära och hantera sådana risker och det ansvar som är förenade med leveranser av den omfattning som Upphandlingen avser.

Anbudsgivare anses uppfylla detta krav genom att uppfylla kraven specificerade i avsnitt 2.3.1.

2.3.1 Ekonomisk stabilitet

Anbudsgivaren ska ha en stabil ekonomisk ställning.

Detta innebär att Anbudsgivaren **ska** ha en lägsta kreditvärdighet/rating enligt minst ett av följande alternativ: A (Bisnode), 50 (Creditsafe), 3 (UC), BBB (S&P), Baa3 (Moody's), BBB (Fitch) eller motsvarande om inte annat anges nedan.

Prövningen av om detta krav är uppfyllt kommer att ske utifrån uppgifter som Regionen kommer att inhämta från det kreditupplysningsföretag som Regionen har avtal med, vilket för närvarande

är UC. Anbudsgivare som inte är listad hos UC, **ska** på Beställarens anmodan inkomma med sådant utdrag ur kreditratinginstitut som denna är listad hos. Detsamma gäller för Anbudsgivare som åberopar annat företags kapacitet och företaget, vars kapacitet åberopas, inte är listat hos UC.

Om Anbudsgivare, eller företag vars kapacitet åberopas för uppfyllandet av kravet på stabil ekonomisk ställning, innehar lägre kreditrating eller saknar kreditrating, ska denne ändå anses ha uppfyllt kravet om Anbudsgivaren kan lämna en sådan förklaring, t.ex. genom hänvisning till skriftligt intyg från oberoende revisor, bankintyg eller liknande, att det ändå kan anses klarlagt att Anbudsgivaren, eller företag vars kapacitet åberopas för uppfyllandet av kravet på stabil ekonomisk ställning, innehar motsvarande ekonomisk stabilitet.

Sådan förklaring ska inges senast fem (5) Arbetsdagar efter anmodan från Regionen. Eventuella intyg eller liknande som hänvisas till får inte vara äldre än sex (6) månader räknat från sista dagen för inlämnande av anbud.

Uppfyller anbudsgivaren krav avseende kreditvärdighet/rating?

Ja/Nej. Ja krävs

2.4 Anbudsgivarens tekniska och yrkesmässiga kapacitet

Anbudsgivaren **ska** ha erfarenhet av leverans av system för stöd av ITSM-processerna, primärt enligt ITIL.

Anbudsgivare **ska**, som bevis på att ovanstående krav uppfylls redovisa 2 referensuppdrag, pågående eller utfört under de senaste 3 åren, räknat från sista anbudsdag, som är av liknande karaktär och storlek som beskrivs i Upphandlingsdokumenten.

Anbudsgivare ska lämna kontaktuppgifter till referent för de beskrivna uppdragen. Referenten kommer att kontaktas av Regionen. Referenten hos uppdragsgivaren ska kunna bekräfta att Anbudsgivaren har utfört uppdraget enligt Anbudsgivarens beskrivning av referensuppdraget samt att de fullföljt avtalade villkor.

Referenten ska vara vidtalad samt tillgänglig och bokningsbar (det vill säga Regionen ska kunna boka in tid med referenten) från sista anbudsdag och en månad framåt. Om det inte går att komma i kontakt med referenten efter flertalet försök samt efter återkoppling till Anbudsgivaren kan anbudet komma att förkastas. Om referenten inte kan styrka av Anbudsgivaren lämnade uppgifter, kan anbudet komma att förkastas i sin helhet.

Efterfrågad information **ska** anges i enlighet med bilaga A2, Referensbilaga. Anbudsgivaren **ska** fylla i och till sitt anbud bifoga en bilaga per referensuppdrag.

För det fall att Anbudsgivaren har levererat efterfrågat upphandlingsföremål till Beställaren under de tre senaste åren, **ska** Anbudsgivaren även bifoga en ifylld bilaga A2, Referensbilaga, avseende det uppdraget.

Referenten hos uppdragsgivaren ska kunna bekräfta att Anbudsgivaren har utfört uppdraget enligt Anbudsgivarens beskrivning av referensuppdraget samt att de fullföljt avtalade villkor.

Regionen har rätt att ta kontakt med angivna referenser. Anbudsgivaren meddelar angivna kontaktpersoner att de kan komma att kontaktas i samband med referenstagning.

a. Bifoga en ifylld bilaga A1 Referensuppdrag för referensuppdrag 1

Bifogad fil

b. Bifoga en ifylld bilaga A1 Referensuppdrag för referensuppdrag 2

Bifogad fil

2.5 Åberopande av andra företags kapacitet

Anbudsgivare får vid behov åberopa andra företags kapacitet till styrkande av uppställda krav på ekonomisk och finansiell ställning enligt punkt 2.3 ovan och/eller teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt punkt 2.4 ovan. Om annans kapacitet åberopas **ska** det framgå av anbudet.

I den utsträckning annans kapacitet åberopas till styrkande av uppställda krav på ekonomisk och finansiell ställning enligt punkt 2.3 ovan och/eller teknisk och yrkesmässig kapacitet enligt punkt 2.4 ovan **ska** Anbudsgivare visa att åberopade resurser står till förfogande när kontraktet ska fullgöras.

Anbudsgivare **ska** därför till sitt anbud bifoga en överenskommelse, ett bindande åtagande eller motsvarande som visar att Anbudsgivaren kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. En avsiktsförklaring eller motsvarande icke-bindande viljeförklaring är inte tillräckligt som bevis på att Anbudsgivare förfogar över annans kapacitet.

Om Anbudsgivare åberopar annat företags kapacitet för uppfyllandet av kvalificeringskraven avseende ekonomisk och finansiell ställning enligt punkt 2.3 ovan gäller följande. Det företag vars kapacitet åberopas **ska** åta sig ett solidariskt ansvar för Anbudsgivarens fullgörande av Avtalet. Sådan garanti ska bifogas till anbudet.

Överenskommelsen, åtagandet eller motsvarande **ska** omfatta förhållandet mellan Anbudsgivaren och det företag (den juridiska person) som tillhandahåller den åberopade kapaciteten.

Vänligen notera att de krav som enligt ovan ställs vid åberopande av annans kapacitet även gäller om det företag vars kapacitet Anbudsgivare åberopar är ett annat företag inom den egna koncernen.

a. Kommer Anbudsgivaren att åberopa andra företags kapacitet? Om Ja, ange vilka i kommentarsfältet.

Ja/Nej

Leverantörskommentar tillåten

b. Om Ja på fråga 2.5 a, bifoga relevanta dokument som visar att Anbudsgivaren kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

Bifogad fil

2.6 Egen försäkran

Anbudsgivare får, istället för att följa de angivna instruktionerna för att visa uppfyllelse av krav angivna i avsnitt 2.3, 2.4, 2.7 och 2.8 till anbudet bifoga sådan egen försäkran som avses i 15 kap. 1 § LOU (ESPD).

Från och med början av maj 2019 tillhandahålls inte längre EU:s tjänst för ESPD. Region Stockholm tillhandahåller ett ESPD-formulär i wordformat på följande länk: www.sll.se/espd

För det fall Anbudsgivare väljer att lämna in egen försäkran (ESPD), innebär detta att Anbudsgivaren preliminärt intygar att det inte föreligger någon uteslutningsgrund enligt 13 kap. 1 – 3 §§ LOU, att Anbudsgivaren uppfyller i Upphandlingen uppställda krav enligt avsnitt 2 samt att Anbudsgivaren på Regionens begäran **ska** ge in relevanta bevis som efterfrågas i Anbudsinfordran.

För det fall att Anbudsgivare åberopar annans kapacitet för uppfyllande av kvalificeringskrav i punkt 2.3 och 2.4 ovan **ska** Anbudsgivare och samtliga företag vars kapacitet åberopas tillämpa samma tillvägagångssätt för att visa att kraven uppfylls.

För det fall att Anbudsgivare utgörs av grupp av leverantörer **ska** samtliga leverantörer i gruppen tillämpa samma tillvägagångssätt för att visa att krav enligt avsnitt 1.10.1, 2.3, 2.4, 2.7 och 2.8 uppfylls.

2.7 Kvalitetsledningssystem

Anbudsgivare **ska** ha en aktiv, dokumenterad och beslutad kvalitetssäkringsprocess på en nivå motsvarande ett kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001, ISO/IEC 20000 eller likvärdigt kvalitetsledningssystem.

Som bevis för ovan angivna krav **ska** Anbudsgivare till anbudet bifoga

- Intyg om certifiering enligt ISO 9001 eller annat likvärdigt ledningssystem för kvalitetssäkring. Intyget **ska** var giltigt vid anbudstidens utgång.

Eller

- En beskrivning av ett eget ledningssystem för kvalitetssäkring som **ska** ha tillämpats av anbudsgivare i minst ett (1) år och som innehåller följande uppgifter:
  - Dokumenterade processer och rutiner för kvalitetsstyrning av sin verksamhet
  - Person som är kvalitetsansvarig och har ansvaret för Anbudsgivarens kvalitetsstyrning
  - Företagets processer, rutiner, roller och ansvar
  - Kvalitetsmanual
  - Process och rutiner för dokumenthantering
  - Process och rutiner för rekrytering av anställda
  - Process och rutiner för kompetensutveckling av anställda
  - Process och rutiner för reklamationer och hantering av kundklagomål
  - Process och rutiner för samarbete och uppföljning av underleverantörer och andra samarbetspartner
  - Process, rutiner och system för löpande uppföljning och rapportering till kunderna

För det fall att certifikat utställt på annan, eller annans kvalitetsledningssystem, används **ska** det av certifikatet eller kvalitetsledningssystemet tydligt framgå att detta omfattar och avser även Anbudsgivaren.

Anbudsgivaren **ska** som bevis på att kraven ovan uppfylls bifoga certifikat eller beskrivning av företagets kvalitetsledningssystem till anbudet.

a. Intygande om att kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs

b. Bifoga certifikat eller beskrivning av kvalitetsledningssystem

Bifogad fil

2.8 Ledningssystem för informationssäkerhet

Anbudsgivaren **ska** ha ett ledningssystem för informationssäkerhet som beskriver rutiner och hantering för att säkerställa informationssäkerheten för för tjänst av liknande karaktär som beskrivs i Upphandlingsdokumenten.

Anbudsgivaren **ska** tillhandahålla bevis som styrker att Anbudsgivaren har ett ledningssystem för informationssäkerhet.

Bevis kan utgöras av ett certifikat som styrker att Anbudsgivaren är certifierad enligt ISO/IEC 27000-serien eller likvärdigt, eller en beskrivning av Anbudsgivarens ledningssystem för informationssäkerhet som omfattar:

1. Processer
2. Rutiner

3. Organisationsstrukturer
4. En policy beslutad av Anbudsgivarens företagsledning innefattande övergripande mål och inriktning på verksamhetens arbete med informationssäkerhet

Vad gäller punkten 4 så kan denna punkt uppfyllas antingen genom att en beskrivning lämnas in eller att aktuell policy lämnas in..

För det fall att certifikat utställt på annan, eller annans ledningssystem, används **ska** det av certifikatet eller ledningssystemet tydligt framgå att detta omfattar och avser även Anbudsgivaren.

Anbudsgivaren **ska** som bevis på att kraven ovan uppfylls bifoga certifikat eller beskrivning av företagets ledningssystem.

a. Intygande om att kravet uppfylls

Ja/Nej. Ja krävs

b. Bifoga certifikat eller beskrivning av ledningssystem för informationssäkerhet

Bifogad fil

3. Anbudsinfordran - Anbudsformulär

3.1 Svar avseende bilaga 2, Kravspecifikation.

3.1.1 Bifoga ifylld bilaga 2, Kravspecifikation.

I bilaga 2, Kravspecifikation har Regionen sammanställt de obligatoriska kraven på Upphandlingsföremålet.

Anbudsgivaren **ska** fylla i bilagan samt bifoga den till anbudet.

Bifoga ifylld bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.2 Redovisning av Systembeskrivning enligt krav 3.1.21.

Anbudsgivaren **ska** lämna in en systembeskrivning enligt krav 3.1.21 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Anbudsgivaren **ska** beskriva Systemet som erbjuds i anbudet, där beskrivningar på svenska och engelska är godtagbara. Syftet med efterfrågad beskrivning är att ge en närmare bild av hur Anbudsgivarens befintliga System är uppbyggt och hur detta är anpassat för det av Beställaren redovisade användningsområdet i Beställarens verksamhet. Redovisningen **ska** gälla för den version av Systemet som Anbudsgivaren avser att leverera i Upphandlingen.

Redovisning av krav 3.1.21 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.3 Beskrivning av Bilagor och filformat enligt krav 3.2.14.

Anbudsgivaren **ska** redovisa vilka typer av bilagor och vilka filformat som stöds vid registrering av Ärenden, samt eventuella begränsningar i storlekar och antal enligt krav 3.2.14 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Beskrivning gällande krav 3.2.14 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.4 Beskrivning av Standardsystem och komponenter enligt krav 3.10.13.

Anbudsgivaren **ska** beskriva vilka standardsystem och komponenter som stöds för extern orkestrering, automation och/eller integration enligt krav 3.10.13 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Beskrivning gällande krav 3.10.13 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.5 Beskrivning av Behörighetsmodellen enligt krav 4.4.7.

Anbudsgivaren **ska** beskriva hur behörighetsmodellen är implementerad för Systemet enligt krav 4.4.7 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Beskrivning gällande krav 4.4.7 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.6 Beskrivning av Onboarding enligt krav 5.1.14.

Anbudsgivaren **ska** beskriva hur lösningen för onboarding av personal implementeras enligt krav 5.1.14 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Beskrivning av krav 5.1.14 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.7 Beskrivning av Chatbot enligt krav 5.2.6.

Anbudsgivaren ska beskriva hur lösningen för Chatbot implementeras enligt krav 5.2.6 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Redovisning av krav 5.2.6 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.8 Svar avseende Tilläggsfunktioner i bilaga 2, Kravspecifikation

För det fall att Anbudsgivaren erbjuder Tilläggsfunktioner för Behovshantering, Resurshantering, Portföljhantering eller Resurshantering så ska de redovisas under följande punkter.

3.1.8.1 Beskrivning av Behovshantering enligt krav 6.1.4.

Anbudsgivaren ska beskriva hur lösningen för Behovshantering implementeras enligt krav 6.1.4 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Redovisning av krav 6.1.4 i bilaga 2, Kravspecifikation.
Bifogad fil

3.1.8.2 Beskrivning av Resurshantering enligt krav 6.2.4.

Anbudsgivaren ska beskriva hur lösningen för Resurshantering implementeras enligt krav 6.2.4 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Redovisning av krav 6.2.4 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Bifogad fil

3.1.8.3 Beskrivning av Portföljhantering enligt krav 6.3.4.

Anbudsgivaren ska beskriva hur lösningen för Portföljhantering implementeras enligt krav 6.3.4 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Redovisning av krav 6.3.4 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Bifogad fil

3.1.8.4 Beskrivning av Projekthantering enligt krav 6.4.5.

Anbudsgivaren ska beskriva hur lösningen för Projekthantering implementeras enligt krav 6.4.5 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Redovisning av krav 6.4.5 i bilaga 2, Kravspecifikation.

Bifogad fil

3.2 Svar avseende Bilaga A1, Utvärderingsmodell.

3.2.1 Beskrivning av Införandeplan enligt avsnitt 3.11.

Anbudsgivaren **ska** beskriva och lämna förslag på en införandeplan enligt Bilaga A1, Utvärderingsmodell, med ingående dokumentplan för anbudet enligt avsnitt 3.11 i Bilaga A1, Utvärderingsmodell.

Redovisning av avsnitt 3.11, Beskrivning av Införandeplan.

Bifogad fil

3.3 Svar avseende bilaga 6.1, Svarsformulär Pris.

3.3.1 Bifoga ifylld bilaga 6.1, Svarsformulär Pris.

I bilaga 6.1 Svarsformulär Pris efterfrågar Regionen priser för det efterfrågade Upphandlingsföremålet.

Anbudsgivaren **ska** fylla i bilagan samt bifoga den till anbudet.

Anbudsgivaren **ska** nedan ange det summerade anbudspriset från bilaga 6.1, Svarsformulär Pris.

a. Bifoga ifylld bilaga 6.1, Svarsformulär Pris.
Bifogad fil

b. Summerat anbudspris från bilaga 6.1, Svarsformulär Pris
Prisfält

3.4 Inlämnande av Anbud

Inlämnande av anbud innebär att Anbudsgivaren accepterar samtliga Avtalskrav.

Regionen förbehåller sig rätt att förkasta anbud som, enligt Beställarens bedömning, innehåller reservation mot Avtalskraven. Detta gäller oaktat att Anbudsgivaren har accepterat Avtalskraven.

Vidare förbehåller sig Regionen rätt att förkasta ett anbud om det innan Upphandlingen har avslutats framkommer att anbudet innehåller oriktiga uppgifter.

Anbudsgivare **ska** bekräfta att ingen av de omständigheter som anges 13 kap. 1 - 2 §§ LOU föreligger för det egna företaget eller för företag vars kapacitet åberopas.

Anbudsgivare **ska** ange om uteslutningsgrund enligt 13 kap 3 § LOU föreligger eller inte för det egna företaget eller för företag vars kapacitet åberopas.

a. Anbudsgivaren bekräftar att Anbudsgivaren accepterar samtliga Avtalskrav
Ja/Nej. Ja krävs

b. Anbudsgivaren bekräftar att uteslutningsgrund enligt 13 kap 1 och 2 §§ LOU inte föreligger
Ja/Nej. Ja krävs

c. Anbudsgivaren bekräftar att uteslutningsgrund enligt 13 kap 3 § LOU inte föreligger
Ja/Nej. Ja krävs