Region Stockholm

35

Upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling – upphandling av nytt systemstöd för utskrivningsprocessen

HSN 2019-1606

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Samverkan och stöd
Maria Andersson

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-05-08

HSN 2019-1606

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling – upphandling av nytt systemstöd för utskrivningsprocessen

Sekretess
Denna handling är sekretessbelagd enligt 19 kap 3 § OSL (2009:400). Sekretessen fortsätter att gälla efter nämndens beslut och upphör när anbudsförfrågan offentliggörs. Om ärendet bordläggs eller återremitteras fortsätter sekretessen att gälla.

Ärendebeskrivning
Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) beslutade den oktober 2019 att upphandla IT-stöd för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård (HSN 2019-1606) för befolkningen i Stockholms län. I ärendet redovisas ett förslag till upphandlingsdokument enligt lagen om offentlig upphandling, LOU (2016:1145).

Beslutsunderlag
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Upphandlingsdokument enligt LOU inklusive bilagor

Ärendets beredning
Ärendet har beretts i seniorvårdsberedningen.

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att upphandla tjänsten IT-stöd för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård för befolkningen i Stockholms län enligt upphandlingsdokument, bil. 1

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att besluta om antagande av leverantör samt teckna avtal.

3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att ingå överenskommelse med samtliga kommuner för att reglera rättigheter och skyldigheter i anslutning till att nytt IT-stöd ska införs, bil. 2

4. Paragrafen justeras omedelbart.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Den 1 januari 2018 trädde lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård i kraft. Lagens syfte är att främja en god vård och en socialtjänst av god kvalitet för enskilda som efter utskrivning från sluten hälso- och sjukvård behöver insatser från socialtjänsten, den kommunalt finansierade hälso- och sjukvården eller den regionfinansierade öppna vården. WebCare är det IT-stöd som för närvarande används för att informationsöverföring för att stödja samordning i samband med utskrivning från sluten hälso- och sjukvård. IT-stödet är också ett ärendehanteringssystem d.v.s. systemet utgör stöd i utskrivningsprocessen i form av stöd för vårdprocessen och stöd för att kunna hantera betalningsansvaret mellan kommunen och regionen. IT-stödet används av sjukhus, öppenvård och kommunernas socialtjänst i Stockholms län. Antalet användare i IT-stödet är idag cirka 3000 och består av vårdpersonal inom slutenvård, öppenvård samt kommunernas biståndshandläggare. Psykiatrin använder inte WebCare.

Förvaltningskostnaden för nuvarande WebCare uppgår till cirka sex miljoner kronor per år. För det nuvarande WebCare finns ett med kommunerna upprättat förvaltningsavtal. Kommunerna ersätter årligen regionen med 1,5 miljoner kronor för rätten att nyttja WebCare.

Utskrivningsprocesserna är en av hälso- och sjukvårdens verksamhetskritiska kärnprocesser och hanterar årligen ett stort antal individer i behov av samverkan mellan vårdgivare så väl som mellan huvudmän. IT-stödet WebCare utvecklades år 2000 och är idag ett tekniskt föråldrat IT-stöd som saknar viss funktionalitet för såväl vårdprocessen, betalningsansvarshanteringen. Samtliga vårdgrenar kan idag inte använda systemet och psykiatrin avvänder sig därför fortfarande av fax för informationsöverföring vid utskrivning. Vidare har WebCare vissa brister vad gäller GDPR-hanteringen.

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutade därför följande på möte i oktober 2019 (HSN 2019-1606):

1. att upphandla IT-stöd för utskrivningsprocessen från sluten hälso- och sjukvård enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).
2. Hälso- och sjukvårdsdirektören fick i uppdrag att återkomma till nämnden med förslag till upphandlingsdokument.
3. Hälso- och sjukvårdsdirektören fick i uppdrag att ingå avtal med samtliga kommuner för att reglera rättigheter och skyldigheter i

anslutning till att nytt IT-stöd ska införas.

Upphandling
Denna upphandling genomförs som öppet förfarande enligt LOU.

Målgrupp
Målgruppen är invånare i Stockholms län och som i enlighet med lagen om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård har behov av att vården och kommunerna gemensamt kan arbeta i den etablerade planeringsprocessen inför utskrivningen. Med hjälp av IT-stödet ska samverkan och kommunikation kunna ske smidigt och effektivt mellan involverade parter, för ökad patientsäkerhet.

Uppdrag
Uppdraget är att genomföra en upphandling som genomförs som öppet förfarande enligt LOU i syfte att ersätta det äldre och tekniskt föråldrade IT-systemet WebCare med ett nytt robust och tillförlitligt IT-system som kan användas av samtliga utpekade verksamheter oavsett om deras verksamhet bedrivs i Region Stockholms regi, av privata vårdgivare som regionen har vårdavtal med, av kommunerna inom Stockholms län, eller privata utförare av kommunal vård och omsorg inom Stockholms län.

Syftet med upphandlingen
Syftet med upphandlingen är att teckna avtal med den leverantör som tillhandahåller den IT-tjänst som bäst motsvarar förvaltningens krav i förfrågningsunderlaget. Systemet ska stödja ett standardiserat arbetssätt för vårdgivare, kommunerna och kommunernas utförare i Stockholms län genom att vara användarvänligt och avsett för dess avsedda funktionalitet. Systemet ska vara robust och tillförlitligt, och kunna användas i samtliga utpekade verksamheter samt bygga på etablerade standarder för informationsutbyte.

Vidare ställs i förslaget till förfrågningsunderlag krav på att upphandlingen omfattar införskaffandet av ett, i grunden, färdigutvecklat system/applikation för drift på Region Stockholms infrastruktur, samt nödvändiga tjänster som ska säkerställa en framgångsrik implementation och löpande systemförvaltning.

Kvalitetskrav
Hög kvalitet i utförande av leveransen säkerställs genom att leverantören ska arbeta enligt kvalitetssäkrade och dokumenterade processer. Leverantören och dennes Underleverantörer ska tillhandahålla leveransen

enligt en säkerhetsstandard som minst motsvarar beställaren av IT-systemets policys och riktlinjer för informationssäkerhet samt lever upp till branschnormer. Leverantören åtar sig, i förekommande fall, att säkerställa och verka för att motsvarande ledningssystem för informationssäkerhet finns hos Underleverantörer. Leveransen ska genomföras med god kvalitet i alla delar och genomföras på ett för beställaren kostnadseffektivt sätt, med god styrning och kostnadsrapportering samt kontroll och effektiv behandling av ändringar.

Avtalsperiod
Avtalsperioden är fyra (4) år med möjlighet till förlängning ett (1) år i taget, dock under sammanlagt fyra (4) år.

Ersättning
Ersättning kommer utgå till leverantören för leveransen i enlighet med den betalningsplan och övriga villkor som anges i huvudavtalet.
Priserna har baserats på de krav som gäller för leveransen enligt avtalet samt övriga prisförutsättningar som anges i prisbilagan.

Kvalificeringskrav
För att ett anbud ska vara aktuellt för utvärdering behöver anbudsgivaren uppfylla vissa kvalificeringskrav. Utöver att grund för uteslutning enligt LOU inte föreligger så har nedan krav ställts:

- Ekonomisk stabilitet - Anbudsgivare ska ha en lägsta kreditvärdighet/rating om minst 3 enligt UC.
- Teknisk och yrkesmässig kapacitet - 1 referensuppdrag som omfattar leverans av efterfrågad tjänst av liknande karaktär som beskrivs i anbudsinfordran.
- Krav på kvalitetsledningssystem, ledningssystem för informationssäkerhet och miljöledningssystem.

Värdering av anbuden avseende kvalitet och pris
Vid utvärdering kommer det anbud som har det bästa förhållandet mellan pris och kvalitet att antas, vilket är det anbud som har det lägsta jämförelsepriset enligt utvärderingsmodellen nedan:

Anbudspris - Mervärdesavdrag = Jämförelsepris

Ett jämförelsepris beräknas för varje anbud utifrån offererat anbudspris och erhållet mervärdesavdrag.

Erhållet mervärdesavdrag har sin grund i de redovisningar som anbudsgivaren lämnat i sitt anbud. Mervärdesavdraget består av kvalitetsnivåer som innebär ett mervärde för Region Stockholm. Vid utvärdering kommer mervärden tilldelas anbud som uppfyller de utvärderingskrav som finns angivna i kravspecifikationen.

I denna upphandlingen är pris viktat till 70 procent och kvalitet viktat till 30 procent.

Ekonomiska konsekvenser
Förfrågningsunderlaget kravställer att drift endast får ske inom Region Stockholms infrastruktur. Detta beror på att systemet kommer att användas av flera personuppgiftsansvariga myndigheter och vårdgivare varför det är viktigt, att för dessa aktörer säkerställa att hela kedjan kring lagefterlevnad/dataskydd upprätthålls så att verksamheter som kommer att använda systemet ges bästa förutsättningar för att i sin tur kunna fullgöra sitt ansvar för de personuppgifter som de hanterar i det nya IT-systemet. Detta krav kommer leda till högre kostnad för IT-systemet. Förvaltningskostnaden för nuvarande WebCare uppgår till cirka sex miljoner kronor per år. För det nuvarande WebCare finns ett med kommunerna upprättat förvaltningsavtal. Kommunerna ersätter årligen regionen med 1,5 miljoner kronor för rätten att nyttja WebCare. Kostnaden för det nya systemet beräknas bli mer än dubbel så hög jämfört med nuvarande kostnad. Den högre kostnaden ska då ställas i relation till den kostnad förvaltningen idag har på grund av avsaknaden av ändamålsenliga systemstöd för utskrivningsprocessen. Även för det nya IT-stödet kommer ett förvaltningsavtal upprättas med kommunerna.

Enligt de beräkningar som gjorts i förarbetet till upphandlingen kalkyleras med att cirka 15 000 vårddygn kan frigöras på årsbasis om Stockholms län når de nivåer som de mest framgångsrika länen uppnår för snabba utskrivningar. Denna siffra gäller då för utskrivningsklara patienter och hur länge de sammanlagt vistas på sjukhus i Stockholm jämfört med några av de länen som har kortast redovisad vårdtid efter utskrivningsklar. Merkostnaderna för nuvarande bristfälliga lösning (icke-lösning) har i förarbetet bedömts uppgå till drygt 40 miljoner kronor årligen i länet.

Reglering av samverkan med länets kommuner
Samarbete kring digitaliseringens utmaningar mellan Region Stockholm, kommunerna har funnits under flera år. De senaste åren har samarbetet fördjupats och fokuserats på att främja förutsättningar för att kommunernas och regionens olika aktörer ska kunna kommunicera digitalt

över huvudmannagränserna även fast det inte är anslutna till samma verksamhetsstöd. I upphandlingen av nytt systemstöd har samverkan mellan regionen och kommunerna formaliseras i en gemensam projektorganisation som bygger vidare på de samverkansformer som etablerats för etablering av en gemensam process för samverkan vid utskrivning från slutenvård genom gemensamma överenskommelse kring riktlinjer och rutiner. För att säkerställa fortsatt samverkan kring införandet av nytt IT-stöd bör tillfälliga överenskommelser som reglera rättigheter och skyldigheter i anslutning tillinförandet upprättas mellan Region Stockholm och respektive kommuner rörande upphandling, utbildning, införande av nytt IT-stöd för utskrivningsprocessen. När avtal med leverantör är tecknat och införandet påbörjats bör permanenta överenskommelser arbetas fram.

Konsekvenser för patientsäkerhet
För en äldre patient med många vårdkontakter måste samordningen mellan Region Stockholm, kommunerna och vårdgivarna stärkas. Husläkare, hemtjänst, hemsjukvård, äldreboende och geriatrik ska erbjudas i en sammanhållen vårdmodell med fokus på en sömlös vårdprocess. En del i vårdmodellen är etableringen av utskrivningsprocessen. Den nu pågående upphandlingen av nytt IT-stöd samt etableringen av utskrivningsprocessen ökar patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård
I förfrågningsunderlaget ställs tydliga krav på att vårdgivaren aktivt ska integrera arbete med jämlikhet och mångfald i sin verksamhet och därmed bidra till landstingets mål om ökad jämlikhet och jämställdhet för invånarna i länet och sträva efter att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder.

Miljökonsekvenser
Förslaget till förfrågningsunderlag innebär att krav ställs på vårdgivaren att vid utförande av uppdraget verka för att minska sin skadliga miljöpåverkan och för att de i landstingets miljöpolitiska program vid varje tidpunkt gällande miljömålen uppnås.

Administrativa konsekvenser
Nuvarande IT-stöd med stora inslag av manuella rutiner och omfattande administration kring samverkansprocesserna är en stor källa till missnöje hos personal inom såväl hälsa vård och kommunal omsorg. Ineffektiva stöd

är en bidragande orsak till brister i arbetsmiljö hos samtliga involverade verksamheter. Det finns ett stort missnöje och en uppgivenhet med nuvarande IT-stöd som framförallt allt brister i möjlighet att koordinera de olika verksamheternas insatser hos patienter och brukare. Att nu ersätta det äldre och tekniskt föråldrade IT-systemet kommer därför att förenkla administrationen och på så sätt frigöra tid.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Björn Eriksson, 2020-05-08

Upphandlande organisation

Region Stockholm
David Pyring

Upphandling

IT-stöd för utskrivningsprocessen från sluten hälso- och sjukvård
HSN 2019-1294
Sista anbudsdag: 2020-08-31 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 ställs endast upplysningsvis

Frågan besvaras av upphandlaren

Frågan är markerad för särskild uppföljning

1. Anbudsinfordran

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.

1.1.1 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.
Leverantör	Den/de Anbudsgivare som tilldelas kontrakt och blir avtalspart till Regionen.
LOU	Lag (2016:1145) om offentlig upphandling.
Regionen	Avser Region Stockholm.
Upphandlingen	De åtgärder som Regionen vidtar i syfte att anskaffa Upphandlingsföremålet genom tilldelning av avtal.
Upphandlingsdokumenten	De dokument som utgör underlag för lämnande av anbud i upphandlingen.
Upphandlingsföremål	De tjänster som är föremål för denna upphandling och vars omfattning beskrivs i Upphandlingsdokumenten.

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.

1.2 Upphandlingsföremål och Upphandlingens omfattning

Region Stockholm (även benämnd Regionen) ämnar upphandla ett nytt systemstöd för samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård som ska ersätta det, av Region Stockholm, egenutvecklade nuvarande systemstödet WebCare.

Upphandlingen omfattar ett i grunden, färdigutvecklat system/applikation för drift på Beställarens infrastruktur, samt nödvändiga tjänster som ska säkerställa en framgångsrik implementation och löpande systemförvaltning.

Anbudsgivaren har endast möjlighet att lämna anbud på hela Upphandlingsföremålet.

1.2.1 Upphandlingens målsättning

Upphandlingens mål är att säkerställa ett väl fungerande systemstöd för vårdövergångar, som uppfyller Regionens behov och krav på såväl funktion och användarvänlighet, som på säkerhet och teknik, samt är följsamt till relaterade lagar och förordningar.

Upphandlingen ska resultera i ett avtal, som möjliggör kostnadseffektiv vidareutveckling av systemstödet, i linje med verksamhetens behov. Systemet ska kunna integrera med andra system som används inom Regionen, via en integrationsplattform.

Målet med systemstödet är att genom följsamhet till Lag (2017:612), Lag om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård, ge förutsättning att nå överenskomna mål mellan Region Stockholm och länets kommuner. Lagen reglerar samverkan, planering och

betalningsansvar i utskrivningsprocessen.

1.3 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.

1.4 Information om upphandlingen

1.4.1 Handläggare

Handläggare för denna upphandling är:
David Pyring

1.4.1.1 Upphandlande myndighet

Upphandlingen genomförs av Serviceförvaltningen, Upphandlingsavdelningen, vid Region Stockholm, organisationsnummer 232100–0016, på uppdrag av Hälso- och sjukvårdsnämnden.

1.4.2 Upphandlingsförfarande

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

1.4.2.1 Utvärderingsgrund

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

1.4.3 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.

1.4.3.1 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

1.4.4 Anbudstidens utgång

Anbud **ska** ha inkommit senast 2020-08-31 23:59

Anbud som inkommer efter anbudstidens utgång får ej prövas.

1.4.5 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 eller, om Regionen väljer att avbryta Upphandlingen, till och med den dag då Regionens beslut att avbryta Upphandlingen vunnit laga kraft.

1.5 Anbudets form och innehåll

1.5.1 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, danska eller norska.

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.

1.5.2 Obligatoriska krav

Upphandlingsdokumenten innehåller obligatoriska, ovillkorliga krav som ska accepteras av Anbudsgivaren och uppfyllas antingen i samband med anbudsinlämning eller under avtalstiden.

1.5.2.1 Obligatoriska krav som ska vara uppfyllda vid anbudstidens utgång

De obligatoriska krav som ska vara uppfyllda vid anbudstidens utgång återfinns i Upphandlingsdokumenten. Dessa obligatoriska krav markeras genom användning av ordet ”ska” i fet stil, enligt följande: **ska**. Förutsättningen för att ett anbud ska kunna prövas, utvärderas och antas är att dessa obligatoriska krav är uppfyllda.

Observera att det i Upphandlingsdokumenten kan förekomma att ordet ”ska” används i löpande text. Är det inte markerat med fet stil utgör det inte ett sådant obligatoriskt krav som ska vara uppfyllt i samband med anbudsinlämning.

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.

1.5.2.2 Obligatoriska krav som ska uppfyllas under avtalstiden

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

1.5.3 Lokaliseringsnummer



GLN (Global Location Number) används för att på ett entydigt sätt kunna identifiera ett företag eller en organisation. Vid elektronisk handel används GLN för att identifiera parter, leveransplatser och för att styra fakturor till en viss adress.

Information om GLN-nummer kan erhållas från GS1 Sweden, www.gs1.se. Vid frågor kontakta GS1 Sweden:s kundtjänst direkt.

1.5.4 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)
2. Kvalificering
3. Anbudsformulär

- Bilaga A1, Referensuppdrag
- Bilaga 2, Kravspecifikation
    - Underbilaga 2a, Regional överenskommelse 2020_samverkan utskrivning
    - Underbilaga 2b, Riktlinje_samverkan_utskrivning
    - Underbilaga 2c, Teknisk bilaga
    - Underbilaga 2d, Informationsmängder

- Underbilaga 2e, sll-grafiska-riktlinjer
- Underbilaga 2f, Exempelfil kundfa HSF Webcare
- Underbilaga 2g, Postbeskr kundfa HSF Webcare
- Underbilaga 2i, Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Windows-Server
- Underbilaga 2j, Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Linux-Server
- Underbilaga 2k, Kostnadstabeller vid dimensionering av Servrar
- Underbilaga 2l, Gallring - Regler för informationshantering och arkivering i IT-system applikationer
- Underbilaga 2m, SLL LA Formatspecifikation v2.0
- Underbilaga 2n, Allmän orientering

- Bilaga A3, Svarsformulär pris

Dokument som ingår i avsnitt 2::

- Avtal_Nytt it-stöd för sluten hälso-och sjukvård
  - Bilaga 1, Definitioner
  - Bilaga 2, Kravspecifikation
  - Underbilaga 2a, Regional överenskommelse 2020_samverkan utskrivning
  - Underbilaga 2b, Riktlinje_samverkan_utskrivning
  - Underbilaga 2c, Teknisk bilaga
  - Underbilaga 2d, Informationsmängder
  - Underbilaga 2e, sll-grafiska-riktlinjer
  - Underbilaga 2f, Exempelfil kundfa HSF Webcare
  - Underbilaga 2g, Postbeskr kundfa HSF Webcare
  - Underbilaga 2h, PRROJEKTiL Region Stockholm
  - Underbilaga 2i, Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Windows-Server
  - Underbilaga 2j, Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Linux-Server
  - Underbilaga 2k, Kostnadstabeller vid dimensionering av Servrar
  - Underbilaga 2l, Gallring - Regler för informationshantering och arkivering i IT-system applikationer
  - Underbilaga 2m, SLL LA Formatspecifikation v2.0
  - Underbilaga 2n, Allmän orientering
  - Bilaga 3, Införande och milstolpeplan
  - Bilaga 4, Drift- och förvaltningsåtagande
  - Bilaga 5, Avveckling
  - Bilaga 6, Pris för Leveransen (både Införandet och Drift- och Förvaltningsåtagandet)
  - Bilaga 7, Personuppgiftsbiträdesavtal inklusive instruktioner
  - Bilaga 8, Leverantörens underleverantörer
  - Bilaga 9, Uppförandekod för leverantörer
  - Bilaga 10, Informationssäkerhet
  - Bilaga 11, ls-1112-1733-informationssakerhet-policy
  - Bilaga 12, Riktlinjer-for-informationssaakerhet
  - Bilaga 13, Kontaktpersoner för avtalet
  - Bilaga 14, Leverantörens Anbud (utgörs av de delar av Anbudet som inte redan är

inkluderade i ovanangivna bilagor)
- Bilaga 15, 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/

1.6 Upplysningar under upphandlingen och förtydliganden av Upphandlingsdokument



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

1.6.1 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.

1.6.2 Förtydliganden och rättelser under anbudstiden

Om Upphandlingsdokumenten behöver förtydligas eller kompletteras med anledning av frågor till den upphandlande myndigheten eller av någon annan anledning, lämnas skriftligt förtydligande/komplettering senast sex kalenderdagar innan anbudstidens utgång till alla som begärt Upphandlingsdokumenten.

1.7 Prövning av Anbudsgivare

1.7.1 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 intyga att det inte finns grund för uteslutning enligt ovan. Preliminär försäkran görs genom att Anbudsgivaren lämnar in anbudet, se vidare avsnitt 3.4.

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.

1.7.2 Hållbarhet

Upphandling är ett mycket viktigt verktyg i Regionens miljömålsarbete, och regionens ambition är att vara en ledande aktör i Europa när det gäller hållbarhetskrav vid offentlig upphandling. Arbetet med hållbar upphandling av varor och tjänster ska bidra till att uppnå regionens miljömål, minimera miljöpåverkan från konsumtion i ett livscykelperspektiv, säkerställa en resurseffektiv användning av produkter och stärka mänskliga rättigheter och andra aspekter av social hållbarhet.

Regionens kräver att dess leverantörer ska ha ett aktivt arbete både vad gäller miljö och sociala frågor i leveranskedjan. Det innebär att Regionen i sina avtal ställer krav på leverantörerna att ha rutiner på plats för att identifiera och hantera risker för människorättskränkningar i leveranskedjan. Det kan även innebära krav på att miljö- och hälsofarliga ämnen fasas ut och att förnybara material- och energikällor väljs. Uppföljningar görs årligen på ett urval av leverantörer för att säkerställa att hållbarhetskraven efterlevs.

Inom Regionen gäller ett Miljöpolitiskt program, http://www.sll.se/omregionstockholm/hallbarhet/miljo/. Alla regioner samverkar för att ställa sociala krav vid upphandlingar och har en gemensam uppförandekod för leverantörer, bilaga 9, som baseras på Internationella arbetsorganisationen ILO:s, åtta kärnkonventioner, FN:s mänskliga rättigheter, Barnkonventionen samt tillverkningsländernas nationella lagstiftning om arbetsskydd, arbetsmiljölagstiftning och arbetsrätt.

1.7.3 Kvalificering

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

1.8 Prövning och utvärdering av anbud

Anbud från Anbudsgivare som uppfyller de krav som ställs i avsnitt 1.7 ovan samt övriga administrativa krav i denna Anbudsinfordran går vidare för prövning och utvärdering som sker i två steg:

1. Prövning av anbuds uppfyllnad av obligatoriska krav som enligt Anbudsinfordran ska vara uppfyllda vid anbudsgivning, kvalificeringskrav och övriga anbudskrav, se avsnitt 1.8.1. De anbud som uppfyller samtliga obligatoriska krav går vidare till steg 2, utvärdering av anbud.
2. Utvärdering av anbud sker enligt nedan beskrivna utvärderingsmodell, se avsnitt 1.8.2.

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

1.8.1 Steg 1: Prövning av anbud

Vid prövningen av anbudet kontrolleras om obligatoriska krav som enligt Anbudsinfordran ska vara uppfyllda vid anbudsgivning, kvalificeringskrav och övriga anbudskrav är uppfyllda.

Prövningen av om ett anbud klarar kraven sker utifrån leverantörens intyganden och beskrivningar inlämnade i anbudet. Endast de anbud som bedöms uppfylla samtliga obligatoriska krav i upphandlingen går vidare till steg 2.

1.8.2 Steg 2: Utvärdering av anbud

Vid utvärdering kommer det anbud som har det bästa förhållandet mellan pris och kvalitet att antas, vilket är det anbud som har det lägsta jämförelsepriset enligt utvärderingsmodellen nedan:

Anbudspris - Mervärdesavdrag = Jämförelsepris

Ett jämförelsepris beräknas för varje anbud utifrån offererat anbudspris och erhållet mervärdesavdrag. Erhållet mervärdesavdrag har sin grund i de redovisningar som anbudsgivaren lämnat i sitt anbud.

Den anbudsgivare som erhåller lägst jämförelsepris kommer att antas.

Anbudspris

Anbudspris är lika med slutligt uträknat pris enligt bilaga A3, Svarsformulär Pris.

- Samtliga efterfrågade priser ska offereras för att anbudet ska komma att utvärderas
- Samtliga priser ska anges i SEK exklusive moms
- Offererade priser ska inkludera priser för samtliga obligatoriska krav och priser för i anbudet redovisad uppfyllnad av utvärderingskriterier

Mervärdesavdrag

Mervärdesavdraget består av kvalitetsnivåer som innebär ett mervärde för Region Stockholm. Vid utvärdering kommer mervärden tilldelas anbud som uppfyller de utvärderingskrav som finns angivna i bilaga 2 Kravspecifikation. I denna upphandlingen är pris viktat till 70 % och kvalitet viktat till 30 %.

Mervärdet erhålls som ett procentuellt avdrag från offererat anbudspris, utifrån de intyganden och redovisningar som anbudsgivaren lämnat i sitt anbud.

Maximalt mervärde som kan uppnås är 45 % avdrag på offererat anbudspris.
Vad uppfyllnad av varje enskilt utvärderingskrav är värt framgår tydligt av bilaga 2

Kravspecifikation.

Uppnådd uppfyllandenivå för anbudet beräknas genom att de uppfyllda utvärderingskraven summeras till en mervärdessumma för anbudet i procentenheter. Andelen multipliceras därefter med anbudspriset för att erhålla mervärdesavdraget i kronor. Andelen beräknas genom att mervärdessumman delas med 100.

Jämförelsepris

Jämförelsepriset beräknas genom att från anbudspriset subtrahera mervärdesavdraget i kronor, anbudsgivaren som får det lägsta jämförelsepriset kommer att antas.

Lika resultat efter utvärdering

Har två eller flera anbud samma jämförelsepris efter utvärdering kommer Region Stockholm att tilldela kontrakt till den anbudsgivare som uppnått högst mervärdesavdrag i procent.

Skulle det ändå inte gå att skilja anbuden åt, kommer Region Stockholm att tilldela kontrakt till den anbudsgivare som offererat lägst pris för Drift- och förvaltningsåtagandet.

Räkneexempel

Tre anbud inkommer med priser som följer:
Anbudsgivare A offererar anbudspriset 5 MSEK, anbudsgivare B offererar anbudspriset 10 MSEK och anbudsgivare C offererar anbudspriset 6 MSEK.

De tre anbuden erhåller efter utvärdering följande procentuella mervärdessumma:
Anbudsgivare A erhåller en mervärdessumma för anbudet i procent om 10 %, anbudsgivare B erhåller ett mervärdessumma för anbudet i procent om 45 % och anbudsgivare C erhåller ett mervärdessumma för anbudet i procent om 30 %.

Dessa procentuella mervärdessummor motsvaras av ett mervärdesavdrag i kronor enligt följande:
Anbudsgivare A erhåller därmed ett mervärdesavdrag i kronor om 5 MSEK × 0,1 = 0,5 MSEK, för anbudsgivare b erhålls ett mervärdesavdrag i kronor om 10 MSEK × 0,45= 4,5 MSEK och anbudsgivare C erhåller ett mervärdesavdrag i kronor om 6 MSEK × 0,3 = 1,8 MSEK.

De jämförelsepriser som respektive anbudsgivare får kan då beräknas:
Jämföreslepriset för anbudsgivare A beräknas till 5 MSEK - 0,5 MSEK = 4,5 MSEK, jämförelsepriset för anbudsgivare B beräknas då till 10 MSEK - 4,5 MSEK = 5,5 MSEK och jämförelsepriset för anbudsgivare C beräknas då till 6 MSEK - 1,8 MSEK = 4,2 MSEK.

Räkneexemplet ger alltså anbudsgivare C som vinnare, då det anbudet har fått lägst jämförelsepris som framgår av tabellen nedan.

Anbudsgivare	Anbudspris	Erhållen	Erhållet	Jämförelsepris	Resultat

		mervärdessumma	mervärde		
A	5 MSEK	10 %	0,5 MSEK	4,5 MSEK	Ej kontrakt
B	10 MSEK	45 %	4,5 MSEK	5,5 MSEK	Ej kontrakt
C	6 MSEK	30 %	1,8 MSEK	4,2 MSEK	Vinnare

1.9 Tilldelningsbeslut

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

2. 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.

För det fall en Anbudsgivare åberopar annat företags kapacitet ska det åberopade företaget **ska** uppfylla kravet avseende ekonomisk stabilitet.

För en grupp av leverantörer som gemensamt lämnar anbud, gäller att kraven i avsnittet **ska** uppfyllas av minst en av leverantörerna i gruppen.

2.3.1 Ekonomisk stabilitet

Anbudsgivare **ska** ha en lägsta kreditvärdighet/rating om minst 3 enligt UC. 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.

Om Anbudsgivare innehar lägre kreditrating eller saknar kreditrating, ska denne ändå anses ha uppfyllt kravet om Anbudsgivaren på anmodan kan lämna en sådan förklaring, till exempel genom hänvisning till intyg från revisor eller liknande, att det kan anses klarlagt att Anbudsgivaren 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 förmåga och kapacitet att utföra tjänster i den omfattning och komplexitet som framgår av Upphandlingsdokumenten.

Anbudsgivare **ska**, som bevis på att ovanstående krav uppfylls redovisa 1 referensuppdrag, pågående eller utfört under de senaste 3 åren, räknat från sista anbudsdag, som omfattar leverans av efterfrågad tjänst av liknande karaktär som beskrivs i Upphandlingsdokumenten.

Efterfrågad information anges i enlighet med bilaga 1, Referensbilaga. Referenten hos uppdragsgivaren ska kunna bekräfta att Anbudsgivaren har utfört uppdraget enligt Anbudsgivarens beskrivning av referensuppdraget samt att de fullföljt avtalade villkor.

För det fall att Anbudsgivaren har levererat efterfrågad tjänst till Beställaren under de tre senaste åren, ska Anbudsgivaren även bifoga en ifylld bilaga 1, Referensbilaga, avseende det uppdraget.

Anbudsgivaren ska meddela angivna kontaktpersoner att de kan komma att kontaktas i samband med referenstagning.

Bifoga en ifylld referensbilaga 1 för referensuppdrag 1.

Bifogad fil

2.5 Åberopande av andra företags kapacitet

Anbudsgivare får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet. Om annans kapacitet åberopas till styrkande av uppställda krav på Anbudsgivare ska det framgå av anbudet.

I den utsträckning annans kapacitet åberopas till styrkande av uppställda krav på Anbudsgivare **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.

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

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 Kvalitetsledningssystem

Anbudsgivaren **ska** ha ett kvalitetsledningssystem som beskriver rutiner och hantering för tjänst av liknande karaktär som beskrivs i Upphandlingsdokumenten.

Anbudsgivaren **ska** tillhandahålla bevis som styrker att Anbudsgivarens företag har ett kvalitetsledningssystem enligt ställda krav. Bevis kan utgöras av ett certifikat som styrker att företaget är certifierat enligt ISO 9001 eller likvärdigt, eller en beskrivning av företagets kvalitetsledningssystem som omfattar:

1. Kvalitetsmanual med rutiner för styrning av dokumenterad information
2. Dokumenterade kvalitetsmål
3. Rutiner för att proaktivt förhindra avvikelser
4. Rutiner för hantering av avvikelser och reklamationer
5. Rutin för revision av kvalitetsledningssystemet

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

2.7 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

2.8 Egen försäkran

Anbudsgivare får, istället för att följa de angivna instruktionerna för att visa uppfyllelse av krav angivna i kapitel 9 ovan, 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 att Anbudsgivare åberopar annans kapacitet **ska** Anbudsgivare och samtliga företag vars kapacitet åberopas tillämpa samma tillvägagångssätt för att visa att krav enligt avsnitt 1.8 och underliggande punkter 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 1.8 och underliggande punkter uppfylls.

3. Anbudsformulär

3.1 Kravspecifikation

I bilaga 2, Kravspecifikation har Regionen sammanställt de obligatoriska kraven på tjänsten tillsammans med utvärderingskriterier.

Anbudsgivaren ska fylla i bilagan samt bifoga den till anbudet.

Bifoga ifylld bilaga 2, Kravspecifikation.

Bifogad fil

3.2 Förslag på Projektplan för Införandet

Leverantören ska beskriva och lämna förslag på en Projektplan enligt enligt krav 4.2.9 i bilaga, 2 Kravspecifikation.

Bifoga förslag på Projektplan för Införandet.

Bifogad fil

3.3 Beskrivning av Systemet gällande stöd för kryptering av av data och säkerställande av rimliga processtider

Leverantören ska beskriva hur Systemet stödjer att data lagras krypterat och säkerställer att rimliga processtider kan hållas enligt krav 4.3.25 i bilaga, 2 Kravspecifikation.

Redovisning av krav 4.3.25.

Bifogad fil

3.4 Anbudspris

I bilaga A3, Svarsformulär Pris efterfrågar Regionen priser för den efterfrågade tjänsten och dess delkomponenter.

Anbudsgivaren ska fylla i bilagan samt bifoga den till anbudet.

Anbudsgivaren ska nedan ange det summerade anbudspriset från bilaga A3, Svarsformulär Pris.

a. Bifoga ifylld bilaga A3, Svarsformulär Pris.

Bifogad fil

b. Summerat anbudspris från bilaga A3, Svarsformulär Pris

Prisfält

3.5 Inlämnande av anbud

Inlämnande av anbud innebär att Anbudsgivaren accepterar samtliga obligatoriska krav och samtliga avtalsvillkor i Avtalet och dess bilagor.

Inlämnande av anbud innebär även att Anbudsgivaren intygar att det inte föreligger skäl för uteslutning enligt punkt 1.7.1.

a. Anbudsgivaren accepterar samtliga obligatoriska krav och samtliga avtalsvillkor

Ja/Nej. Ja krävs

b. Anbudsgivaren lämnar en preliminär försäkran om att det inte föreligger skäl för uteslutning enligt punkt 1.7.1

Ja/Nej. Ja krävs

Avtal om leverans av it-stöd för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård till Region Stockholm

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. BESTÄLLARENS MÅL FÖR LEVERANSEN 6
2. LEVERANSENS OMFATTNING OCH PARTERNAS ÅTAGANDEN 7
2.1 Leveransens omfattning 7
2.2 Leverantörens helhetsansvar och övergripande åtaganden för Leveransen 7
2.3 Beställarens åtaganden 9
2.4 Leverantörens ansvar för integrationer mot Beställarens vårdsystem 10
2.5 Beställarens ansvar för Lämnad Information 10
3. INFÖRANDET 11
3.1 Generellt 11
3.2 Ersättning för Införandet 11
4. DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDET 12
4.1 Ikraftträdande av Drift- och förvaltningsåtagandet 12
4.2 Genomförande av Drift- och förvaltningsåtagandet 12
4.3 Ersättning för Drift- och förvaltningsåtagandet 12
4.4 Leverantörens brist i Drift- och förvaltningsåtagandet 12
5. LEVERANSPROCESS 13
5.1 Leveranstest 13
5.2 Acceptanstest och Fel 13
5.3 Avtalad Leveransdag 14
5.4 Effektiv Leveransdag 14
5.5 Acceptanstester inför leverans av nya versioner 14
5.6 Upprepade Acceptanstester på grund av Fel i nya versioner 15
5.7 Leverantörens Försening 15
6. ALLMÄNNA KRAV FÖR GENOMFÖRANDET AV LEVERANSEN 16
6.1 Regulatoriska krav samt krav som följer av tvingande lag m.m. 16
6.2 Personal– och säkerhetsfrågor 17
6.3 Ledningssystem och krav på säkerhetsstandard 18
6.4 Miljö 19
6.5 Leverantörens Underleverantörer 19
7. DOKUMENTATION 20
8. ÄNDRINGSHANTERINGSPROCESS 21
8.1 Generella bestämmelser 21
8.2 Ändringsförslag och rutiner för hantering och fastställande av Ändring 21

8.3 Kostnad för att besvara Ändringsförslag 22
8.4 Leverans av Ändringsförslag 22
8.5 Justering av ersättningen för Leveransen 22
8.6 Offentlig upphandling 23
9. AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR 23
9.1 Avgifter 23
9.2 Försenad betalning 24
10. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH LICENSER 24
10.1 Generella bestämmelser 24
10.2 Beställarens IP Material 24
10.3 Leverantörens IP Material 25
11. IMMATERIALRÄTTSLIGA INTRÅNG 25
12. SAMVERKAN 27
12.1 Samverkan under Avtalets uppföljning 27
13. LEVERANTÖRENS GARANTIER 27
13.1 Garantier 27
13.2 Garantibrott 28
14. ANSVAR, AVTALSBROTT, PÅFÖLJDER OCH ANSVARSBEGRÄNSNINGAR 28
14.1 Allmänt 28
14.2 Leverantörens ansvar vid Försening m.m. 28
14.3 Leverantörens ansvar vid Fel 29
14.4 Rättelse 29
14.5 Beställarens avtalsbrott 29
14.6 Ansvarsbegränsningar 30
14.7 Beloppsmässig ansvarsbegränsning 30
14.8 Leverantörens ansvar för person- och sakskada 30
15. FORCE MAJEURE 31
16. FÖRSÄKRINGAR 31
16.1 Leverantörens försäkringar 31
17. IKRAFTTRÄDANDE OCH GILTIGHETSTID 31
17.1 Ikraftträdande och giltighetstid 31
18. FÖRTIDA UPPHÖRANDE 32
18.1 Förtida uppsägning med omedelbar verkan från Beställarens sida 32
18.2 Uppsägning från Leverantörens sida 32
19. AVVECKLING OCH ÖVERLÄMNING 32

20. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER 33
21. SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT FÖR PATIENTDATA OCH ANNAN INFORMATION 33
22. MEDDELARFIRHET 33
23. EKONOMI- OCH SÄKERHETSREVISION 34
24. RANGORDNING MELLAN HANDLINGAR OCH SPRÅK 34
24.1 Rangordning mellan handlingar 34
24.2 Språk 35
25. ÖVRIGA BESTÄMMELSER 35
25.1 Överlåtelse 35
25.2 Ogiltighet 35
25.3 Rubriker 35
25.4 Avståenden 35
25.5 Inget bolagsförhållande 35
25.6 Tillägg och ändringar 36
25.7 Transaktionskostnader 36
25.8 Fullständig reglering 36
25.9 Marknadsföring 36
25.10 Begränsning av skada 36
25.11 Meddelanden 36
26. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTER 37
26.1 Ingen rätt att stoppa utförandet av prestationer 37
26.2 Tillämplig lag 37
26.3 Tvister 37

BILAGOR TILL AVTALET (BILAGEFÖRTECKNING)

Bilaga 1	Definitioner
Bilaga 2	Kravspecifikation (*inklusive samtliga funktionella utvärderingskriterier som Leverantören har åtagit sig att uppfylla*)
Underbilaga 2a	Regional överenskommelse 2020 Samverkan utskrivning
Underbilaga 2b	Riktlinje_samverkan_utskrivning
Underbilaga 2c	Teknisk bilaga
Underbilaga 2d	Informationsmängder
Underbilaga 2e	sll-grafiska-riktlinjer
Underbilaga 2f	Exempelfil kundfa HSF Webcare
Underbilaga 2g	Postbeskr kundfa HSF Webcare
Underbilaga 2h	PROJEKTil Region Stockholm
Underbilaga 2.i	Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Windows-Server
Underbilaga 2j	Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Linux-Server
Underbilaga 2k	Kostnadstabeller vid dimensionering av Servrar
Underbilaga 2l	Gallring - Regler för informationshantering och arkivering i IT-system och applikationer
Underbilaga 2m	SLL LA Formatspecifikation v2.0
Underbilaga 2n	Allmän orientering
Bilaga 3	Införande och milstolpeplan
Bilaga 4	Drift- och Förvaltningsåtagande
Bilaga 5	Avveckling
Bilaga 6	Pris för Leveransen (*inkluderar det av Leverantören i samband med anbudet ifyllda prisformuläret*)
Bilaga 7	Personuppgiftsbiträdesavtal inklusive instruktion
Bilaga 8	Leverantörens Underleverantörer
Bilaga 9	Uppförandekod för leverantörer
Bilaga 10	Informationssäkerhet
Bilaga 11	ls-1112-1733-informationssakerhet-policy
Bilaga 12	Riktlinjer-for-informationssaakerhet
Bilaga 13	Kontaktpersoner för Avtalet
Bilaga 14	Leverantörens Anbud (*utgörs av de delar av Anbudet som inte redan är inkluderade i ovanangivna bilagor*)
Bilaga 15	Övriga upphandlingsdokument (*utgörs av Anbudsinfordran ifylld av Leverantören*)

Detta avtal avseende leverans av ett IT-stöd för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård till Region Stockholm **(”Avtalet”)** har den [datum] träffats mellan:

(1) **Region Stockholm,** organisationsnummer 232100-0016, med adress Box 6909, 102 39 Stockholm **(”Beställaren”)** genom **Hälso-och sjukvårdsnämnden**; och

(2) **[…],** org.nr [….], … , (”**Leverantören**”).

Beställaren och Leverantören benämns nedan gemensamt för ”**Parterna**” och var för sig ”**Part**”.

Definierade begrepp som används i detta Avtal har den betydelse som anges i Bilaga 1, Definitioner, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat.

BAKGRUND

A. Beställaren har genomfört en upphandling av ett nytt it-stöd för samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård som ska ersätta det, av Beställaren egenutvecklade nuvarande it-stödet WebCare. Syftet med it-stödet är att ge förutsättningar för Beställaren och länets kommuner att kunna följa lagen (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård. Lagen är detaljerad och beskriver en planeringsprocess inför utskrivningen. Med hjälp av it-stödet ska samverkan och kommunikation kunna ske smidigt och effektivt mellan involverade parter, för ökad patientsäkerhet. It-stödet ska även möjliggöra integration med andra system som används inom Beställaren, via en integrationsplattform.

B. Leverantören har den kunskap och erfarenhet som är nödvändig för uppdraget, inklusive, utan begränsning, att leverera, installera, driftsätta, och validera Systemet samt att tillhandahålla efterföljande drifts-, support- och utvecklingstjänster av hög kvalité (”**Drift- och förvaltningsåtagandet**”).

C. Inför ingåendet av detta Avtal har Leverantören lämnat in ett anbud till Beställaren (”**Anbud**”). Anbudet har utvärderats av Beställaren och baserat på innehållet i Anbudet, har Leverantören utsetts till vinnande anbudsgivare.

D. Leverantören har förklarat sig villig och kapabel att genomföra Införandet samt tillhandahålla Drift- och Förvaltningsåtagandet i enlighet med de villkor som anges i Avtalet **(”Leveransen”)**.

E. Mot bakgrund av det ovanstående har Parterna ingått detta Avtal.

1. BESTÄLLARENS MÅL FÖR LEVERANSEN

1.1.1 Lagen om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård reglerar samverkan, planering samt betalningsansvar i utskrivningsprocessen. Målet med Leveransen är att bidra till följsamhet till lagen om samverkan och ge Beställaren samt länets kommuner förutsättning att nå överenskomna mål. Leveransen ska ge användarna ett bra och användarvänligt arbetsverktyg för att kunna följa Beställarens definierade process på ett effektivt sätt. Leveransen är ett viktigt och nödvändigt hjälpmedel för samverkan och kommunikation mellan involverade parter, så att processen för utskrivning kan fungera på ett effektivt och patientsäkert sätt.

1.1.2 Målsättningen med Leveransen är bland annat att:

(a) Systemet ska stödja ett standardiserat arbetssätt för Beställaren och kommunerna i Stockholms län genom att vara användarvänligt och uppfylla avsedd funktionalitet; ;

(b) Systemet ska vara robust och tillförlitligt, och kunna användas i samtliga till detta anslutna verksamheter, oavsett om sådan verksamhet bedrivs i Beställarens regi, av privata vårdgivare som Beställaren har vårdavtal med, av kommunerna inom Stockholms län, eller privata utförare av kommunal vård och omsorg inom Stockholms län;

(c) Systemet bygger på etablerade standarder för informationsutbyte;

(d) Systemet är korrekt integrerat gentemot Beställarens befintliga it-miljö på så sätt att samtliga nödvändiga konfigurations- och integrationsarbeten har utförts på ett kvalitativt, funktions- samt informationssäkert sätt;

(e) Leveransen i övrigt genomförs med god kvalitet i alla delar (rapportering, möten, dialog, testning, kvalitetssäkring, validering, uppföljning och dokumentation) med mera; och

(f) Att Leveransen genomförs på ett för Beställaren kostnadseffektivt sätt, med god styrning och kostnadsrapportering samt kontroll och effektiv behandling av Ändringar.

1.1.3 Leverantören har ett helhetsansvar för Leveransen och samtliga tjänster under detta Avtal – oavsett om det är Leverantören själv eller en Underleverantör som utför Leveransen.

1.1.4 Leverantören bekräftar härmed att denne är införstådd med de mål som beskrivs ovan samt är villig och kapabel att genomföra Leveransen på ett sådant sätt att ovan angivna målsättningar uppfylls.

2. LEVERANSENS OMFATTNING OCH PARTERNAS ÅTAGANDEN

2.1 Leveransens omfattning

Genomförandet av Leveransen består av två delar:

2.1.1 Införandet

2.1.1.1 Leverantören ska leverera Systemet i enlighet med kraven i Bilaga 2, Kravspecifikation, inklusive samtliga dess Underbilagor, samt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan. Framtagen Tidplan ska baseras på den milstolpeplan som anges i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan.

2.1.2 Drift- och förvaltningsåtagandet

2.1.2.1 Leverantören ska tillhandahålla de tjänster avseende Systemet som närmare beskrivs i Bilaga 2, Kravspecifikationen samt Bilaga 4, Drift- och Förvaltningsåtagandet och i enlighet med däri angivna Tjänstenivåer.

2.2 Leverantörens helhetsansvar och övergripande åtaganden för Leveransen

2.2.1 Leverantören har ett helhetsansvar för att genomföra Leveransen i enlighet med detta Avtal på så sätt att: (i) Systemet i alla delar uppfyller Avtalad Specifikation samt samtliga övriga krav som anges i detta Avtal; och att (ii) Leveransen i övrigt genomförs i enlighet med de kostnads- och tidsramar som anges i detta Avtal. Leverantören ansvarar för att den helhetslösning som Leverantören har offererat i form av Systemet till sin omfattning och utformning är anpassat för det behov som Beställaren har redovisat.

2.2.2 Leverantören ska på egen bekostnad, eget ansvar och egen risk tillhandahålla samtliga de arbeten och komponenter, utföra samtliga de tjänster, installationer, samt efterföljande drifts-, förvaltnings-, och utvecklingstjänster som krävs för att utföra Leveransen i enlighet med de krav som ställs i Avtalet och för att Leverantörens samtliga skyldigheter, som uttryckligen anges i detta Avtal ska fullgöras. Leverantören ska vidare säkerställa att det inte uppkommer brist i samordning och kommunikation inom ramen för genomförandet av Leveransen. Detta gäller dels Leverantörens Underleverantörer som på Leverantörens uppdrag involveras i genomförandet av Leveransen, dels i förhållande till Beställarens och dess underleverantörer, som t.ex. Serviceförvaltningen IT, som ansvarar för Beställarens servermiljö, eller annan upphandlad driftsleverantör.

2.2.3 Leverantören ska:

(a) Leverera Införandet i enlighet med de krav som anges i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, samt Bilaga 10, Informationssäkerhet;

(i) Leverera, installera, leveranstesta och validera samt bistå vid driftsättning av Systemet i enlighet med kraven i detta Avtal och dess bilagor;

(ii) Utföra samtliga nödvändiga gränssnitts- och integrationsarbeten för att integrera Systemet i enlighet med kraven i detta Avtal och dess bilagor;

(iii) Genomföra samtliga nödvändiga leveranstester för att säkerställa att Systemet senast vid i Projektplanen angiven tidpunkt för Milstolpe 7 Övertagande av Systemet, enligt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, och vid var tid därefter uppfyller Avtalad Specifikation;

(iv) Vid behov bistå Beställaren vid genomförandet av Acceptanstester i enlighet med kraven i detta Avtal och dess bilagor;

(v) Genomföra utbildning för av Beställaren utpekad personal, samt tillhandahålla utbildningsmaterial enligt avtalat upplägg;

(b) Leverera avtalad Dokumentation i enlighet med kraven i detta Avtal och dess bilagor;

(c) Utföra Drift- och förvaltningsåtagandet i enlighet med de krav som anges i Bilaga 4, Drift- och Förvaltningsåtagandet, samt Bilaga 10, Informationssäkerhet;

(d) Genomföra regelbundna kvalitetskontroller av Systemet i enlighet med kraven i detta Avtal och dess bilagor;

(e) Samverka med Beställaren under Införandet på sätt som anges i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan genom en skicklig och kompetent projektorganisation, för att säkerställa att Införandet sker i enlighet med angivna Milstolpar och utan Försening;

(f) Under Leveransen tillhandahålla en skicklig, kompetent, ansvarsfull och effektiv organisation, som arbetar kostnadseffektivt, och i övrigt ha den bemanning som krävs för Leveransen;

(g) Vidmakthålla de tillstånd som Leverantören behöver för sin verksamhet och Leveransens genomförande;

(h) Utföra sina åtaganden i enlighet med god branschpraxis och med god omsorg om Beställaren och anslutna verksamheter;

(i) Uppfylla samtliga vid var tid gällande regulatoriska krav, som ställs på Systemet, för att säkerställa att utförd CE-märkning upprätthålls över tid;

(j) Teckna och vidmakthålla samtliga försäkringar som Leverantören är skyldig att inneha i sin verksamhet enligt detta Avtal; och

(k) Behandla personuppgifter i Systemet i enlighet med villkoren i Bilaga 6, Personuppgiftsbiträdesavtal.

2.2.4 Leverantören ansvarar för att Leveransen genomgående är av hög kvalitet och alltid utförs på ett sådant sätt att kraven på patientsäkerhet och informationssäkerhet uppfylls. Leverantören är införstådd med att förväxlad eller felaktig patientinformation, som kan påvisas bero på Fel, bristande prestanda eller andra brister i Systemet kan leda till ödesdigra konsekvenser för människors hälsa samt även orsaka stora problem och höga kostnader för Beställaren.

2.2.5 Leverantören åtar sig ett särskilt ansvar gentemot Beställaren att Systemet alltid bygger på modern och tillförlitlig teknologi och att Drift- och förvaltningsåtagandet utförs i enlighet med avtalade målsättningar för Leveransen enligt 1.1.2 ovan.

2.3 Beställarens åtaganden

Beställaren ska:

(a) Tillhandahålla driftsmiljöer för Systemet. Driftsmiljöerna består av servrar, serverhallar och nätverksaccess till SLLnet samt vid behov till internet i enlighet med vad som anges i Bilaga 2, Kravspecifikation. Beställaren kommer därför att ansvara för den löpande driften av infrastruktur inom driftmiljöerna och är ytterst ansvarig för tillhandahållandet av SLLnet och eventuell åtkomst till internet.

(b) Lämna Leverantören tillgång till servermiljön för installation och underhåll av relevanta delar av Systemet;

(c) Tillse att Beställaren och dess underleverantörer, vid behov, samarbetar och samordnar sitt arbete med Leverantören för att undvika störningar i utförandet av Leveransen;

(d) Samverka med Leverantören under Införandet på sätt som anges Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, och i Avtalet i övrigt;

(e) Genomföra Acceptanstester i enlighet med vad som anges i Avtalet;

(f) Koordinera genomförande av säkerhets- och kvalitetskontroller under avtalstiden;

(g) Ansvara för första och andra linjens support till användarna av Systemet i enlighet med vad som anges i Bilaga 4, Drift- och Förvaltningsåtagandet;

(h) Tillgängliggöra Beställarens personal (förvaltning och drift) för utbildning och ansvara för vanlig användarutbildning av vårdpersonal utifrån av Leverantören tillhandahållet utbildningsmaterial;

(i) Tillhandahålla Leverantören information som är nödvändig för Leveransens genomförande och till vilken endast Beställarens eller dess underleverantörer har tillgång;

(j) Erlägga ersättning till Leverantören i enlighet med vad som föreskrivs i detta Avtal;

(k) Fullgöra samtliga övriga åtaganden som uttryckligen åvilar Beställaren enligt detta Avtal.

2.4 Leverantörens ansvar för integrationer mot Beställarens vårdsystem

2.4.1 En viktig del av Leverantörens ansvar är en väl fungerande integration med en av Beställaren kontrollerad integrationsplattform för Systemet.
Syftet är att säkerställa och upprätthålla ett aktuellt informationsflöde till och från Beställarens vårdstödjande system, som t.ex. VAL, PU och ListOn, i enlighet med vad som anges i Bilaga 2, Kravspecifikation. Leverantörens ansvar för integration innebär dock inte något ansvar för tredje part, med vilken Leverantören inte har någon avtalsrelation, eller för externa gränssnitt som sådan tredje part kan ha.

2.4.2 Leverantören ska utföra alla nödvändiga integrationer genom ett eller flera väldokumenterade integrationsgränssnitt med en av Beställaren kontrollerad integrationsfunktion för Systemet. Leverantören ska implementera tillämpliga API:er och gränssnitt som behöver fungera för att Avtalad Specifikation uppfylls. Detta inkluderar även, för det fall tekniska problem uppstår och det inte går att avgöra om det tekniska problemet uppstått inom Leverantörens ansvarsområde eller i den miljö som Beställaren råder över, att Leverantören samarbetar med eventuella underunderleverantörer till Beställaren eller tredje part, så att problemkällan kan identifieras och åtgärdas inom uppställda tidsramar. Leverantören ska söka lösning på alla gränssnittsproblem som uppstår. Om Leverantören behöver ytterligare uppgifter från andra gränssnittsparter ska Leverantören utan oskäligt dröjsmål begära sådan information.

2.4.3 Leverantören ska för sitt integrationsgränssnitt med Beställaren säkerställa korrigerande lösningar vid uppkomna gränssnittsproblem.

2.5 Beställarens ansvar för Lämnad Information

2.5.1 Leverantören ska anses ha utfört en egen noggrann analys och granskning av Lämnad Information, som tillhandahållits före eller efter ikraftträdandet av detta Avtal, och därvid i möjligaste mån ha förvissat sig om att sådan Lämnad Information är korrekt, fullständig och ändamålsenlig.

2.5.2 Beställaren ska ansvara för fel, oriktigheter eller ofullständigheter i Lämnad Information. Detta gäller dock inte fel, oriktigheter eller ofullständigheter som Leverantören rimligen borde ha upptäckt vid den granskning som Leverantören ska utföra enligt punkten 2.5.1. Beställaren ska emellertid säkerställa att Lämnad information inte innehåller några materiella fel, oriktigheter eller ofullständigheter.

3. INFÖRANDET

3.1 Generellt

3.1.1 I enlighet med vad som anges i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, ska Leverantören upprätta en detaljerad Projektplan som följer angivna Milstolpar och de aktiviteter som är förknippade med dessa. Denna ska godkännas av Beställaren och ska tydligt ange datum för samtliga Milstolpar och vad som krävs för att en Milstolpe ska bli godkänd. Vid behov och efter Beställarens godkännande ska Leverantören uppdatera fastställd Projektplan. Alla förändringar av Projektplanen ska godkännas av Beställaren. Uppdaterad Projektplan träder i kraft när Beställaren godkänt densamma eller vid överenskommelse.

3.1.2 Leverantören har det övergripande ansvaret för att Införandet sker enligt avtalade krav och i enlighet med i Projektplanen fastställd tidplan, utom i de fall det uttryckligen anges i Avtalet att det är Beställarens ansvar enligt punkten 2.3.

3.1.3 Leverantören är införstådd med att det är av mycket stor vikt att Införandet levereras i avtalad tid. Kan så inte ske förfelas en betydande del av syftet med upphandlingen. Leverantören åtar sig därför att vidta alla nödvändiga åtgärder för att hålla tidplanen, inklusive att tillsätta extra resurser om så är nödvändigt.

3.1.4 Leverantören har inte rätt att utan godkännande från Beställaren leverera Införandet eller delar därav, före den tid (respektive Milstolpe) som överenskommits i fastställd tidplan och i övrigt följer av Bilaga 2, Införande och Milstolpeplan.

3.1.5 För Milstolpar under Införandet ska alltid slutdatum för godkännande fastställas. I Projektplanen ska anges exakt datum för Avtalad Leveransdag för Milstolpe 7, Övertagande av Systemet. Om inget specifikt datum anges i tidplanen för Milstolpe, ska sådant slutdatum för godkännande för Milstolpe anses vara den sista arbetsdagen i den vecka, då sådan leveransfas ska vara avslutad.

3.2 Betalningsplan avseende ersättning för Införandet

3.2.1 Leverantören är berättigad till ersättning för Införandet i enlighet med vad som ange si Bilaga 6, Pris för Leveransen, och enligt följande betalningsplan.

3.2.2 Leverantören har rätt att fakturera 30 % av priset för Införandet, som anges i Bilaga 6, Pris för Leveransen, efter att Milstolpe 3, Slutlig leverans av lösningsförslag och Projektplan, har levererats av Leverantören enligt uppställda krav och skriftligen godkänts av Beställaren.

3.2.3 Leverantören har rätt att fakturera 30 % av priset för Införandet efter att Milstolpe 5, Godkänd funktionell och teknisk kontroll av Systemet, har levererats av Leverantören enligt uppställda krav och skriftligen godkänts av Beställaren efter att Leverantören ha överlämnat den testrapport som avses i punkt 2.5, Bilaga 3.

3.2.4 Leverantören har rätt att fakturera återstående 40 % av priset för Införandet efter att Milstolpe 7, Övertagande av Systemet, har levererats av Leverantören enligt uppställda krav och skriftligen godkänts av Beställaren..

4. DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDET

4.1 Ikraftträdande av Drift- och förvaltningsåtagandet

4.1.1 Efter att Effektiv Leveransdag har inträtt och vid Milstolpe 8 enligt Bilaga 3, Införande och Milstolpeplan, anses Systemet driftsatt och Leverantörens Drift- och Förvaltningsåtagande börjar gälla. Under Drift- och Förvaltningsåtagandet kommer Beställaren genomföra breddinförande av Systemet genom successiva anslutningar av nya verksamheter.

4.2 Genomförande av Drift- och förvaltningsåtagandet

4.2.1 Leverantören ska genomföra Drift- och förvaltningsåtagandet enligt vad som anges i Bilaga 3, Drift- och förvaltningsåtagandet.

4.3 Ersättning för Drift- och förvaltningsåtagandet

4.3.1 Efter godkänd Milstolpe 8, Driftsättning etapp 1 pilotperiod, i enighet med vad som anges i Bilaga 3, Införande och Milstolpeplan, har Leverantören rätt att fakturera den månatliga Drifts -och förvaltningsavgiften, som anges i Bilaga 6, Pris för Leveransen.

4.3.2 Därefter sker ersättning månadsvis i efterskott för tillhandahållande av Drift- och förvaltningsåtagandet i enlighet med kraven i detta Avtal. I Drift- och förvaltningsavgiften ingår även samtliga kostnader för Licensen, vars omfattning beskrivs i punkten 10.3 nedan.

5. LEVERANSKONTROLLPROCESS

5.1 Allmänt

5.1.1 Nedan beskrivs den leveranskontrollprocess som ska gälla för Systemet i samband med godkännande av Milstolpar 5 (Godkänd funktionell och teknisk kontroll) och Milstolpe 6 (Godkända Acceptanstester) enligt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan. Genomförandet av Leveranstester och Acceptanstester i samband med Systemets Införande beskrivs vidare mer i detalj i punkterna 2.5 – 2.6 i Bilaga 3.

5.1.2 I denna punkt 5 beskriven leveranskontrollprocess ska också äga motsvarande tillämpning vid implementation av en Fastställd Ändring, som innebär att Leverantören på uppdrag av Beställaren vidareutvecklar Systemet eller tillför ny funktionalitet, samt vid installation av nya versioner, releaser, och, i förekommande fall om nödvändigt, även uppgraderingar eller uppdateringar som Leverantören tillhandahåller under Drifts- och Förvaltningsåtagandet.

5.2 Leveranstester

5.2.1 Beställarens Acceptanstester av Systemet under Införandet ska föregås av Leverantörens egna Leveranstester, vilka genomförs i samråd med Beställaren.

5.2.2 Leverantören ska skriftligen underrätta Beställaren när Systemet är redo för Leveranstester för att bereda Beställaren möjlighet att närvara, om så önskas. Leveranstest ska påbörjas inom fem (5) arbetsdagar från Beställarens mottagande av denna underrättelse, om inte annat avtalas.

5.2.3 Resultatet av Leveranstesten ska dokumenteras i en testrapport/testprotokoll undertecknat av Leverantören. För det fall Beställaren väljer att inte närvara vid denna Leveranstest, ska Leverantören ha rätt att utföra detta i Beställarens frånvaro samt därefter tillställa Beställaren testprotokollet. Beställarens godkännande av Leveranstest innebär inte att Systemet som sådant godkänns, vilket förväntas ske först vid Avtalad Leveransdag, och har ingen påverkan på Beställarens rättigheter i övrigt samt fråntar inte Beställaren rätten att göra gällande påföljder med anledning av senare uppdagade Fel i Systemet.

5.2.4 Leveranstesten ska vara avslutad och skriftligt leveranstestprotokoll ska tillställas Beställaren minst fem (5) arbetsdagar innan Acceptanstest kan påbörjas. Om Leveranstest utvisar att Acceptanstest med godkänt resultat inte förutses kunna genomföras ska Leverantören genomföra förnyat Leveranstest enligt ovan. Detta ska dock inte innebära att omfattningen av Acceptanstestet minskas eller att Leverantörens ansvar för Försening enligt punkten 5.5 nedan begränsas. Det är dock Leverantörens ansvar att Acceptanstest kan ske i avtalad tid.

5.3 Acceptanstest och Fel

5.3.1 Beställaren har rätt att genomföra Acceptanstester för Systemet. Acceptanstest påbörjas efter att Beställaren har mottagit undertecknat leveranstestprotokoll enligt punkten 5.2.4.

5.3.2 Under Acceptanstestet ska Beställaren kunna verifiera att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation. Godkännande inverkar inte på Leverantörens åtaganden i övrigt eller på Beställarens möjligheter att göra gällande Fel. I förekommande fall, ska acceptanstest

dokumenteras av Beställaren i protokoll som tillställs Leverantören efter acceptanstestperioden.

5.3.3 Godkänner Beställaren inte Systemet, så att Övertagande kan ske i enlighet med Milstolpe 7 i Bilaga 3, Införande och Milstolpeplan, , ska Beställaren skriftligen ange de avvikelser från Avtalad Specifikation som medför att Systemet inte godkänns. Leverantören ska då utan dröjsmål och på egen risk och bekostnad rätta de avvikelser som föreligger och om Beställaren så begär, ska nytt Acceptanstest omgående genomföras. Om Beställaren så begär ska Leverantören genomföra Leveranstest inför förnyat Acceptanstest.

5.3.4 Leverantören ska biträda Beställaren med resurser, information, förklaringar och stöd under acceptanstestperioden för att Beställaren ska kunna testa alla delar av Systemet eller i förekommande fall, annan leverans, som är föremål för Acceptanstest.

5.3.5 Om Beställaren inte skriftligen meddelar Leverantören huruvida leveransen godkänns eller inte vid acceptanstestperiodens utgång, ska Leverantören omedelbart skriftligen underrätta Beställaren om detta. Om Beställaren trots underrättelsen inte inom sju (7) arbetsdagar från mottagandet av densamma meddelat sin syn på acceptanstestens utfall eller tolkning enligt ovan, anses Systemet som godkänt och övertaget enligt Milstolpe 7. *Övertagande av Systemet*, förutsatt att Leverantören även i övrigt även har fullgjort samtliga sina åtaganden förknippade med denna Milstolpe. Endast under sådana förutsättningar inträder Effektiv Leveransdag vid Beställarens passivitet. .

5.4 Effektiv Leveransdag

5.4.1 Effektiv Leveransdag inträffar den dag då:

(i) Systemet i sin helhet faktiskt uppfyller Avtalad Specifikation och detta har bekräftats skriftligen av Beställaren; eller

(ii) Systemet faktiskt uppfyller Avtalad Specifikation efter det att Leverantören avhjälpt av Beställaren skriftligen påpekade Fel och avvikelser och Beställaren godtagit rättelsen genom att inte begära nytt Acceptanstest enligt punkt 5.3.3 eller,

(iii) På sätt som anges i punkten 5.3.5. ovan.

5.4.2 Att Beställaren använt Systemet, delvis eller i sin helhet, före Avtalad Leveransdag ska inte innebära att Effektiv Leveransdag inträffat.

5.4.3 Fel som är utan betydelse för Systemets avsedda användning och som inte innebär olägenhet för Beställaren (Kategori C-Fel enligt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan) ska inte påverka fastställandet av Effektiv Leveransdag. Samtliga sådana Fel som enligt Beställarens bedömning utgör mindre avvikelser ska dock skriftligen dokumenteras av Leverantören och avhjälpas inom överenskommen tid. Beställaren har rätt innehålla 5 % av den delersättning som hänför sig till Milstolpe 7 till dess att Felet/Felen åtgärdas.

5.5 Leverantörens Försening

5.5.1 Vardera Parten åtar sig att utan dröjsmål informera den andra Parten om eventuell risk för försening i förhållande till fastställd tidplan eller annan överenskommen tidplan under Avtalet har identifierats.

5.5.2 Om försening uppstår som uppenbarligen beror på Beställaren eller på förhållanden som Beställaren ansvarar för, ska Leverantören utan dröjsmål informera Beställaren om att sådan försening föreligger, samt beskriva vilka konsekvenser som förseningen riskerar att få. Om Leverantören inte påtalar försening enligt denna punkt, har Leverantören inte senare rätt att göra gällande förseningen mot Beställaren. Vid försening, som uppenbarligen beror på Beställaren, har Leverantören rätt att begära att senarelägga sådana specifika åtgärder som är direkt påverkade av Beställarens försening. En sådan senareläggning ska normalt inte överstiga en tidsperiod som motsvarar Beställarens försening.

5.5.3 Om Effektiv Leveransdag inträffar senare än Avtalad Leveransdag och förseningen beror på Leverantören eller på förhållanden som Leverantören ansvarar för, är Leverantören skyldig att betala förseningsvite.

5.5.4 Förseningsvitet för Milstolpe 7 under Införandet beräknas till 2% av den totala ersättningen för Införandet, dock minst 50 000 kr per påbörjad förseningsvecka.

5.5.5 Förseningsvite för Införandet utgår maximalt med det högre av tjugo (20) procent av den totala avgiften för Införandet och en miljon (1 000 000) kronor. Uppnås maximalt vite för Införandet enligt denna punkt har Beställaren rätt att säga upp Avtalet enligt punkten 18.

5.5.6 Förseningsvitet under Ändringsförslag beräknas till två (2) procent av det totala beräknade värdet för Ändringsförslaget, per påbörjad förseningsvecka.

5.5.7 Förseningsvite för Ändringsförslag utgår maximalt med tjugo (20) procent av totala beräknade värdet för Ändringsförslaget, om inte annat avtalats.

5.5.8 Förseningsvite enligt punkterna 5.5.4 - 5.5.7 regleras genom att Leverantören gör en separat utbetalning av vitesbeloppet eller vid särskild överenskommelse genom kreditering på nästkommande faktura.

6. ALLMÄNNA KRAV FÖR GENOMFÖRANDET AV LEVERANSEN

6.1 Regulatoriska krav samt krav som följer av tvingande lag m.m.

6.1.1 Leverantören ska under Avtalets giltighetstid uppfylla vid var tid gällande regulatoriska krav, som följer av tvingande lag, tillämpliga på Leveransen (såsom Offentlighets- och sekretesslagen, Dataskyddsförordningen, Patientdatalagen m.m. Leverantören ska även i övrigt uppfylla vad som, i tillämpliga delar följer av Beställarens riktlinjer och policys. Beställaren ansvarar för att de uppställda kraven i Bilaga 2, Kravspecifikation, och dess Underbilagor uppfyller de legala krav som gäller för Beställarens verksamhet.

6.1.2 Leverantören ska på egen risk och bekostnad följa eventuella förändringar i de regulatoriska kraven för att säkerställa att Systemet vid var tid uppfyller dessa och att CE-märkningen upprätthålls. Ansvaret för CE-märkning innebär att tillverkaren av CE-märkta produkter ansvarar för att produkterna uppfyller det medicintekniska regelverkets krav. Systemet, såvida inte något annat följer av tillämpligt regelverk, förutsätts vara ett medicintekniskt informationssystem och ska därför uppfylla tillämpliga regulatoriska krav som gäller för sådana informationssystem. Leverantören (eller dess Underleverantör) som har tillverkaransvaret ansvarar också för att ha en systematisk uppföljning och bevakning av erfarenheter, ”post market surveillance”. I tillverkaransvaret ingår därför även att

bevaka ändringar i gällande regelverk, inkluderande även standarder och myndighetsföreskrifter, som kan påverka Systemets användbarhet och säkerhet.

6.1.3 Beställaren ska regelbundet informera om förändringar i de riktlinjer samt policys, som gäller för Beställarens verksamhet och som i övrigt kan föranleda anpassningar eller ändringar i Leveransen, inkluderande även uppställda krav i Bilaga 2, Kravspecifikation. Om förändringar behöver ske i Systemet eller Leveransens omfattning på grund av sådana ändrade krav, ska Leverantören ha rätt till justerad ersättning i enlighet med Ändringshanteringsprocessen.

6.1.4 Leverantören ansvarar på egen bekostnad för sådan anpassning av Leverantörens åtaganden som i övrigt kan erfordras för att uppfylla sådana krav som riktar sig direkt mot Leverantören i egenskap av professionell leverantör av sådan mjukvara och tjänster som omfattas av detta Avtal.

6.2 Personal– och säkerhetsfrågor

6.2.1 Organisation och nyckelfunktioner

6.2.1.1 Leverantören ska utföra sina åtaganden under detta Avtal med personal som har erforderlig kompetens, utbildning och kvalifikationer för sina respektive uppgifter. Leverantören ansvarar alltid för att inneha den bemanning som krävs för att avtalsenligt fullgöra samtliga sina åtaganden enligt Avtalet.

6.2.1.2 Fram till dess att Milstolpe 10, Slutdokumentation, har genomförts åtar sig Leverantören att inte utan Beställarens föregående skriftliga samtycke ersätta sådana personer som innehar nyckelfunktioner eller projektledarroll vid utförande av Leverantörens åtaganden under Införandet (”**Projektledare**”). Projektledaren ska leda, styra och kontrollera genomförandet på ett sådant sätt att alla aktiviteter genomförs enligt tidplan och att kraven i Avtalet uppfylls.

6.2.1.3 Sådant samtycke som anges i punkten 6.2.1.2 nedan krävs inte om projektledaren inte längre är tillgänglig för arbete hos Leverantören på grund av att anställningen har upphört eller på grund av sjukskrivning, tjänstledighet, föräldraledighet eller andra liknande omständigheter utanför Leverantörens kontroll.

6.2.1.4 Beställaren har rätt att begära förändring i Leverantörens organisation för personer som innehar en nyckelfunktion eller projektledarroll, om samarbetet enligt Beställarens mening inte fungerar tillfredsställande. Sådana förändringar ska genomföras av Leverantören så snart det är möjligt, dock senast 30 dagar efter Beställarens begäran därom.

6.2.1.5 Om projektledare byts ut i enlighet med bestämmelserna i punkten 6.2.1.2 eller punkten 6.2.1.4, ska Leverantören säkerställa att den ersättande personen i alla väsentliga avseenden har motsvarande kompetens, utbildning, erfarenhet av liknande projekt etc. som den frånträdande projektledaren. Upplärning av ny projektledare ska ske på leverantörens bekostnad.

6.2.1.6 Samtliga personer som är projektledare (vilket även inkluderar ersättande projektledare enligt punkten 6.2.1.5) ska vara dedikerade för utförandet av uppdraget under detta Avtal, vilket innebär att sådana projektledare parallellt med uppdraget under detta Avtal inte ska

ha andra uppdrag för beställare eller kunder på sätt som medför negativ inverkan på Leverantörens genomförande av Leveransen.

6.2.2 Grundläggande rättigheter för personal

6.2.2.1 Leverantören ska för alla anställda som är involverade i Leveransen under detta Avtal följa tillämpliga lagar, innefattande även svenska författningar rörande arbets- och anställningsvillkor och ska tillse att arbets- och anställningsvillkor för sådana anställda dessutom är förenliga med följande av den Internationella arbetsorganisationens (ILO) konventioner:

(a) minimiålder för tillträde till arbete (ILO nr 138);

(b) förbud mot barnarbete (ILO nr 182);

(c) förbud mot tvångs- eller obligatoriskt arbete (ILO nr 29 och 105);

(d) lika lön för män och kvinnor för arbete av lika värde (ILO nr 100);

(e) diskriminering i fråga om anställning och yrkesutövning (ILO nr 111); och

(f) föreningsfrihet och skydd för organisationsrätten och den kollektiva förhandlingsrätten (ILO nr 87 och 98).

Leverantören ska härutöver respektera de mänskliga rättigheterna enligt Förenta Nationernas (FN) definition och FN:s barnkonvention artikel 32.

6.2.2.2 Leverantören ska tillse att lön som tillkommer anställd hos Leverantören som är involverad i genomförandet av Leveransen under detta Avtal betalas på det sätt och vid den tidpunkt som överenskommits med den anställde.

6.2.2.3 Leverantören ska utföra sina åtaganden under detta Avtal i enlighet med Beställarens Uppförandekod för Leverantörer, som anges i Bilaga 9, Uppförandekod för Leverantörer.

6.2.2.4 Leverantören ansvarar för att sådana av Leverantörens Underleverantörer som kommer att utföra en icke oväsentlig del av åtagandena enligt detta Avtal åläggs skyldigheter motsvarande dem som anges ovan i denna punkt 6.2.2, i den mån Leverantören enligt branschpraxis eller på annan grund har möjlighet att införa sådana skyldigheter i avtal med Leverantörens Underleverantörer. Leverantören ska även med rimliga intervaller kontrollera att Leverantörens Underleverantörer efterlever sina skyldigheter gentemot Leverantören i detta hänseende samt redovisa resultatet härav för Beställaren. Leverantören ska vid bristande efterlevnad utan dröjsmål vidta åtgärder mot berörd Leverantörens Underleverantör för att säkerställa tillämpningen av denna punkt 6.2.2.

6.2.2.5 Beställaren äger rätt att med stöd av kapitel 22.1.1 utföra revision i syfte att kontrollera Leverantörens efterlevnad av de skyldigheter som anges i denna punkt 6.2.2.

6.3 Ledningssystem och krav på säkerhetsstandard

6.3.1 Leverantören ska arbeta enligt kvalitetssäkrade och dokumenterade processer. Leverantören åtar sig att säkerställa och verka för att motsvarande eller likvärdiga processer återfinns hos Leverantörens Underleverantörer.

6.3.2 Leverantören och dennes Underleverantörer ska tillhandahålla Leveransen enligt en säkerhetsstandard som minst motsvarar Beställarens policys och riktlinjer för informationssäkerhet enligt Bilagor 10-12, samt lever upp till branschnormer.

6.3.3 Leverantören ska ha ett ledningssystem för informationssäkerhet (”LIS”) för att upprätthålla tillräcklig säkerhetsnivå i Leveransen. Leverantören åtar sig, i förekommande fall, att säkerställa och verka för att motsvarande ledningssystem för informationssäkerhet finns hos Underleverantörer.

6.4 Leverantörens Underleverantörer

6.4.1 Leverantören får anlita underleverantörer för utförande av delar av Leveransen. Leverantören ska alltid inhämta Beställarens skriftliga godkännande innan Leverantören anlitar en underleverantör för utförande av en för Leveransen väsentlig funktion. Sådant godkännande ska inte vägras utan godtagbart skäl.

6.4.2 Leverantören får endast anlita sådana Leverantörens Underleverantörer som vid var tid innehar erforderliga tillstånd och nödvändiga handlingar för samtlig personal avseende arbetstillstånd, m.m. samt som fullgör samtliga sina åligganden vad avser erläggande av sociala avgifter och andra förpliktelser som må ankomma på Leverantörens Underleverantör i egenskap av arbetsgivare.

6.4.3 I Bilaga 8, Leverantörens Underleverantörer, anges sådana Leverantörens Underleverantörer som Leverantören i samband med undertecknandet av detta Avtal önskar att använda sig av för utförandet av en väsentlig funktion under detta Avtal. Leverantören garanterar att det inte föreligger några uteslutningsgrunder enligt LOU för sådana Leverantörens Underleverantörer. De i Bilaga 8 angivna Leverantörens Underleverantörer ska godkännas av Beställaren, varvid godkännande inte ska vägras utan godtagbara skäl.

6.4.4 Om Leverantören vill ersätta någon av de Leverantörens Underleverantörer som anges i Bilaga 8, Leverantörens Underleverantörer, ska Beställarens skriftliga godkännande först inhämtas i enlighet med punkten 6.4.1 ovan. Sådant godkännande ska inte vägras utan godtagbart skäl.

6.4.5 Leverantören ska varken befrias från eller begränsas i sitt ansvar eller sina åtaganden eller skyldigheter enligt detta Avtal genom att utse en Leverantörens Underleverantör. Leverantören ska, i förhållandet mellan Beställaren och Leverantören, vara ansvarig för att utse och träffa avtal med Leverantörens Underleverantörer samt ska ansvara för alla Leverantörens Underleverantörer såsom för sig själv.

6.4.6 Alla hänvisningar i detta Avtal till Leverantörens handlingar, försummelser, underlåtenhet, åsidosättanden och vårdslöshet ska även anses omfatta Leverantörens Underleverantörers handlingar, försummelser, underlåtenhet, åsidosättanden och vårdslöshet.

7. DOKUMENTATION

7.1.1 Leverantören ska tillse att komplett och ändamålsenlig teknisk Dokumentation avseende Systemet ingår i Leveransen och överlämnas till Beställaren i form av tekniskt underlag för drift, förvaltning och underhåll, i enlighet med Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, samt Bilaga 2, Kravspecifikation. Den tekniska dokumentationen ska vara på svenska om inte

annat anges Bilaga 2, Kravspecifikation. Den tekniska dokumentationen ska innehålla detaljerade användarmanualer för samtliga i Systemet ingående delar.

7.1.2 Dokumentation för Systemanvändare ska vara på svenska. Leverantören ska tillhandahålla dokumentation för användare i enlighet med Bilaga 3, Införande och milstolpeplan. Leverantören ska därutöver överlämna dokumentation, som omfattar all form av hantering, inklusive konfiguration och liknande som Beställaren ska utföra.

7.1.3 All Dokumentation ska hålla sådan kvalitet som överensstämmer med God branschpraxis. Beställaren och Beställarens underleverantörer, ska alltid ha rätt att använda Dokumentationen i enlighet med Licensen.

7.1.4 Om Leverantören eller Leverantörens Underleverantörer tar fram uppdateringar av Dokumentationen gällande Systemet ska information om detta sändas till Beställaren. Leverantören ansvarar för att tidigare levererad Dokumentation uppdateras. Detta ska ske utan onödig fördröjning under Systemets tekniska livslängd.

7.1.5 Leverantören ska ansvara för att upprätta och till Beställaren överlämna kompletterande och uppdaterad Dokumentation, om Parterna har överenskommit om Ändringar eller om sådan komplettering/uppdatering föranleds av åtgärdande av garantibrott enligt punkt **Error! Reference source not found.** nedan.

8. ÄNDRINGSHANTERINGSPROCESS

8.1 Generella bestämmelser

8.1.1 Parterna är införstådda med att det förekommer en ständig utveckling inom den teknik och de tjänster som omfattas av Leveransen samt att nya eller ändrade krav kan ställas på Beställarens verksamhet och i synnerhet vårdprocessen för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård som Systemet är avsett att stödja. Mot bakgrund av detta är det Parternas avsikt att respektive Part ska ha rätt att, enligt de villkor som anges i detta kapitel 8, begära en Ändring. Samtliga sådana Ändringar kräver alltid Beställarens föregående skriftliga samtycke. Ändringar ska hanteras i enlighet med den process, de formella krav och rutiner som anges i denna punkt 8 (”**Ändringshanteringsprocess**”).

8.2 Ändringsförslag och rutiner för hantering och fastställande av Ändring

8.2.1 ”Ändring” avser en ändring, i förhållande till vad som anges i detta Avtal, av följande typ och omfattning:

(a) Systemet, dess utformning och funktionalitet, inklusive samtliga krav i Bilaga 2, Kravspecifikation;

(b) Drift- och Förvaltningsåtagandet och andra aspekter av Parternas respektive åtaganden och rättigheter enligt detta Avtal;

(c) ändringar i de fall som särskilt föreskrivs i Avtalet, samt varje sådan ändring i Beställarens driftsmiljö som påverkar Leveransens utförande eller utformning.

8.2.2 ”Fastställd Ändring” avser en Ändring för vilken, ett tilläggsavtal eller sådan annan dokumenterad och av respektive Part vederbörligen undertecknad ändring av detta Avtal som anges i punkten 8.2.8 trätt ikraft.

8.2.3 Ändringsförslag ska behandlas samt godkännas eller avslås enligt denna Ändringsprocessen. Beställaren ansvarar för att upprätta en loggbok, i vilken samtliga Ändringsförslag och Ändringar ska loggas och administreras för att säkerställa löpande strukturerad uppföljning och överblick över samtliga Ändringar som sker under Avtalets giltighetstid.

8.2.4 Beställaren får när som helst begära ändringar av Systemets funktionalitet och omfattning, Drift- och förvaltningsåtagandet eller någon annan aspekt av eller i anslutning till detta Avtal. Leverantören får när som helst rekommendera sådana ändringar. En begäran eller rekommendation om en sådan ändring är att anse som ett ”**Ändringsförslag**”.

8.2.5 Leverantören har inte rätt att neka till skäliga Ändringsförslag av Leveransen som Beställaren begär enligt denna punkt. Ändringar som påkallas av Leverantören kräver alltid Beställarens skriftliga samtycke.

8.2.6 Om Leverantören bedömer att Systemet eller en del av tjänsterna under Drift- och förvaltningsåtagandet skulle kunna anpassas eller justeras för att bli mer kostnadseffektiva eller för att bättre passa Beställarens krav eller Avtalets syfte, ska Leverantören lämna ett Ändringsförslag till Beställaren.

8.2.7 Varje Ändringsförslag ska innehålla en specifikation av och syftet med Ändringen samt dess effekter på avtalade villkor. Leverantörens svar på Beställarens Ändringsförslag ska innehålla en detaljerad beräkning av samtliga kostnadsposter som påverkas av ett Ändringsförslag. Sådan sammanställning ska, om inte Ändringsförslagets omfattning föranleder Parterna att överenskomma om en annan svarstid, tillställas Beställaren inom femton arbetsdagar räknat från tidpunkten då Ändringsförslaget togs emot.

8.2.8 Varje Ändringsförslag ska numreras löpande. Part äger rätt att återkalla ett Ändringsförslag när som helst innan en Ändring blivit undertecknad av Parterna och utgör en Fastställd Ändring. Efter godkännande i enlighet med den samverkanshandbok som kommer tas fram under införandet, upprättas tilläggsavtal, med eventuella bilagor, som signeras av respektive behörig person för Parterna att teckna tilläggsavtalet i två original. Först efter båda Parters behöriga signering gäller Ändringen och Ändringen ingår i Avtalet.

8.2.9 Ändringsprocessen för Avtalet avslutas när överenskommen Ändring dokumenterats i undertecknat tilläggsavtal och införs i loggboken över avtalsändringar eller begäran avslagits av den andra Parten.

8.2.10 När en Ändring genomförs i enlighet med detta kapitel ska Leverantören även göra sådana övriga följdändringar av Leveransen (inklusive redan levererade delar) som är nödvändiga och som utgör en konsekvens av Ändringen.

8.2.11 Leverantören har inte rätt att motsätta sig ett Ändringsförslag från Beställaren om inte Leverantören kan visa att Ändringsförslaget är tekniskt omöjligt att genomföra eller på annat sätt oskäligt, det skulle strida mot på Leverantörens verksamhet tillämplig lag eller tillstånd, gällande regulatoriska krav eller innebära en avvikelse mot God Branschpraxis.

8.3 Kostnad för att besvara Ändringsförslag

8.3.1 Svar på Ändringsförslag som framställs i enlighet med detta kapitel 8, och de åtgärder som vidtas i samband därmed, ska utarbetas av respektive Part utan kostnad för den andre Parten. I de situationer Leverantören visar att framtagandet av ett Ändringsförslag har krävt en omfattande arbetsinsats, utgår ersättning i enlighet med det timpris som anges i Bilaga 5, Pris för Leveransen.

8.4 Justering av ersättningen för Leveransen

8.4.1 Om Leverantören kan visa att visst Ändringsförslag påverkar de förutsättningar som Leverantören har förlitat sig på vid undertecknandet av detta Avtal, och detta leder till en ökning av Leverantörens kostnader för Leveransen, har Leverantören rätt att begära att ersättningen justeras. Beställaren är endast skyldig att utge justerad ersättning för Fastställda Ändringar.

8.4.2 De priser som framgår av Bilaga 6, Pris för Leveransen, ska användas för justerad ersättning till följd av Ändringsförslag. I de fall då det inte finns några priser angivna i Bilaga 6, Pris för Leveransen, avseende relevant Ändring, ska eventuell ytterligare justering av ersättningen vidare baseras på sådana oundvikliga, direkta, skäliga och verifierbara merkostnader som Leverantören kan visa att denne ådrar sig till följd av Ändringsförslaget, under förutsättning att Leverantören, i största möjliga utsträckning, begränsar de merkostnader som kan uppkomma. Inför justering av ersättningen med stöd av denna punkt ska Leverantören redovisa samtliga relevanta uppgifter till Beställaren (vilket bl.a. inkluderar en fullständig redovisning av samtliga kostnadsdrivande element såsom t.ex. kostnader för eventuella komponenter och arbetstimmar) för att därigenom ge Beställaren nödvändig information för att bedöma vad som är en lämplig justering av ersättningen.

8.4.3 Ändringsförslag som resulterar i minskade kostnader för Leverantören när denne utför sina förpliktelser i enlighet med detta Avtal ska resultera i en minskning av Leverantörens ersättning.

8.4.4 När begäran om justering av ersättning framställs, ska Leverantören alltid skriftligen ange (i) anledningen till Leverantörens begäran, (ii) de kostnadsposter som påverkas, och (iii) en detaljerad beräkning för justeringen.

8.4.5 Om Leverantören genomför en ändring i enlighet med detta kapitel 8 utan föregående skriftliga godkännande från Beställaren, ska Leverantören inte ha rätt till någon ytterligare ersättning.

8.5 Offentlig upphandling

8.5.1 Leverantören är införstådd med att ett Ändringsförslag kan innebära en skyldighet för Beställaren att genomföra en upphandling enligt tillämplig lagstiftning om offentlig upphandling. Oavsett vad som stadgas i övrigt i denna bilaga, gäller därför att om Beställaren, enligt sin egen uppfattning (varvid denna ska agera rimligt samt vid behov inhämta lämplig juridisk och teknisk rådgivning), gör bedömningen att en Ändring omfattas av lagstiftning om offentlig upphandling med följd att Beställaren är skyldigt att inhämta anbud avseende Ändringen, är Beställaren inte skyldigt att acceptera ett Ändringsförslag. Beställaren äger i sådant fall istället rätt att upphandla Ändringen på det

sätt som Beställaren anser lämpligt, vilket kan komma att innebära att tredje part tilldelas ett uppdrag i fråga om Ändringen.

8.5.2 Beställarens vidtagande av åtgärder enligt denna punkten 8 och eventuella konsekvenser av dessa åtgärder ska inte ge upphov till några rättigheter för Leverantören eller några skyldigheter för Beställaren annat än vad som uttryckligen överenskoms mellan Parterna eller som blir utfallet av reglerna om tvistelösning enligt Avtalet.

9. PRIS FÖR LEVERANSEN OCH BETALNINGSVILLKOR

9.1 Beställaren ska betala ersättning till Leverantören i enlighet med den prissammanfattning som anges i Bilaga 6, Pris för Leveransen. Priserna har baserats på samtliga de krav som gäller för Leveransen enligt detta Avtal och anger uttömmande Leverantörens ersättning och totala kompensation för Leveransen, med undantag för de prisposter som uttryckligen anges vara rörliga och där Leverantören har angett ett takstyckepris, som aldrig får överskridas. De betalningsvillkor och faktureringsrutiner som gäller under Avtalet regleras vidare närmare i Bilaga 6, Pris för Leveransen och underbilaga 6.1, Faktureringsvillkor som fastställs under Införandet.

9.2 Försenad betalning

9.2.1 Vid försenad betalning som inte beror på att Beställaren i god tro har framställt invändning mot fakturan, ska Leverantören ha rätt att begära dröjsmålsränta i enlighet med vad som följer av räntelagen (1975:635).

9.2.2 Ett krav på dröjsmålsränta måste framställas inom tre månader från den ursprungliga förfallodagen för den försenade betalningen.

10. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH LICENSER

10.1 Generella bestämmelser

10.1.1 Parterna är införstådda med att delar av Leveransen, helt eller delvis, kommer att bestå av IP Material, såsom exempelvis programvara och Dokumentation.

10.1.2 Alla Immateriella Rättigheter och allt IP Material som tillhör en Part innan ikraftträdandet av detta Avtal, eller som en Part har utvecklat självständigt oberoende av detta Avtal, ska förbli den Partens egendom. Inget i detta Avtal ska innebära att en Part upplåter eller överlåter några Immateriella Rättigheter till den andra Parten eller till någon annan person, såvida detta inte uttryckligen stadgas i detta Avtal. Immateriella Rättigheter och IP Material som tillhör en tredje part ska fortsätta att vara sådan tredje parts egendom.

10.2 Beställarens IP Material

10.2.1 Beställaren upplåter till Leverantören en icke-exklusiv, icke-överlåtbar, royaltyfri licens att använda Beställarens IP Material i uteslutande syfte att genomföra Leveransen. Leverantören får inte använda Beställarens IP Material för något annat syfte, och får inte vidarelicensiera några rättigheter till Beställarens IP Material, med undantag för vidarelicensiering till Leverantörens Underleverantörer som har godkänts av Beställaren eller annars får anlitas enligt vad som anges punkten 6.4 och då endast i sådan begränsad omfattning som är nödvändig för utförande av åtaganden enligt detta Avtal. Leverantören

ska vid sådan vidarelicensiering tillse att Leverantörens Underleverantör i tillämpliga delar blir bunden av villkoren i detta Avtal.

10.2.2 Programvarudokumentation, material avseende proprietära tekniska och/eller kommunikationsgränssnitt och databaser, annan information, applikationer eller verktyg som tillhör tredje man eller Beställaren **(”Beställarens IP material”**), vilka tillhandahålls eller kan komma att tillhandahållas av Beställaren för Leverantörens genomförande av Leveransen, ska förbli tredje mans (till exempel Beställarens Underleverantörers) egendom respektive Beställarens egendom. Leverantören får inte utan Beställarens godkännande använda data som genereras av användningen av Systemet, exempelvis patientdata eller data som uppkommer till följd av nyttjande av Systemet.

10.2.3 För Leverantörens användande av IP-material som tillhandahålls av Beställaren (som till exempel av Beställarens Underleverantörers utvecklade programvara eller gränssnitt) och för vilket rättigheter tillkommer tredje man, gäller sådan tredje parts licensvillkor. Beställaren ska informera Leverantören i de fall tillhandahållen information tillkommer tredje man och om de licensvillkor som gäller för Leverantörens användning av dessa.

10.2.4 Vid avtalstidens slut ska Leverantören återlämna Beställarens IP-material till Beställaren eller till av Beställaren anvisad part och således därefter inte ha någon rätt att använda Beställarens IP-material.

10.3 Leverantörens IP Material

10.3.1 Leverantören upplåter, på nedanstående villkor, till Beställaren en icke-exklusiv, royaltyfri och tidsbegränsad licens att använda Leverantörens IP Material som ingår i Leveransen, oavsett om Leverantören har utvecklat sådant IP Material innan, oberoende av eller under detta Avtal, inklusive ändringar, modifieringar, uppgraderingar, uppdateringar, nya versioner och tillägg som utförs som en del av Leverantörens Drift- och förvaltningsåtagande (tillsammans ”**Licensen**”). Licensen utgör en så kallad enterpriselicens och gäller för ett obegränsat antal användare (dvs. en fysisk person som har ett användarkonto i Systemet) inom Beställarens användningsområde samt oavsett variationerna i antalet användare. Till undvikande av missförstånd, omfattar Licensen det i Bilaga 2, Kravspecifikationen, angivna maximala antalet Systemanvändare och Systemadministratörer hos samtliga av Beställaren finansierade vårdgivare (offentliga och privata) samt hos de kommunala verksamheter i länet, såsom hemsjukvården och socialtjänsten som ingår i samverkansprocessen enligt agen (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård. Pris för Licensen är inkluderat i Leverantörens fasta totala årsavgift för Drifts- och Förvaltningsåtagandet.

10.3.2 För Licensen gäller att:

(a) Beställaren ska ha rätt att använda Leverantörens IP Material i syfte att: (i) använda Systemet i enlighet med Avtalet; samt (ii) utföra drift-, support- underhålls- och förvaltningstjänster avseende Systemets avtalade driftmiljöer;

(b) Beställaren ska ha rätt att framställa exemplar av Leverantörens IP Material, t.ex. som säkerhetskopia, genom samtliga nu och i framtiden existerande metoder och media;

(c) Samtliga rättigheter enligt Licensen gäller så länge som Systemet används och är inte villkorade av att Beställaren betalar någon annan ersättning till Leverantören utöver den ersättning som uttryckligen framgår av Bilaga 6, Pris för Leveransen.

10.3.3 Beställaren ska ha rätt att, helt eller delvis, överlåta, upplåta, eller annars överföra rättigheter och skyldigheter under Licensen till bolag eller förvaltning, ingående i Beställarens egen organisation och inom ramen för Beställarens hälso- och sjukvårdsverksamhet samt verksamhetsutövare i kommunernas vårdorganisation, för de syften som anges i punkterna 10.3.1 (a) – (b). Beställaren har vidare rätt att låta annan upphandlad leverantör av drift- och förvaltningstjänster använda Leverantörens IP material under förutsättning och endast i den utsträckning det är nödvändigt för att tillhandahålla sådana tjänster till Beställaren samt förutsatt att sådan tredje part har genomgått av Leverantören godkänd utbildning och åtagit sig att följa licensvillkoren.

11. IMMATERIALRÄTTSLIGA INTRÅNG

11.1.1 Leverantören garanterar att ingen del av Leveransen, bestående av Leverantörens IP Material eller tredje parts IP Material som Leverantören gentemot Beställaren ansvarar för, gör intrång i någon tredje parts Immateriella Rättigheter. Leverantören ska hålla Beställaren skadeslöst för sådana ersättningar och skadestånd som Beställaren kan tvingas att utge till tredje part genom dom eller förlikning godkänd av Leverantören till följd av intrång (eller påstått intrång) i tredje parts Immateriella Rättigheter, som hänför sig till sådan del av Leveransen. Leverantörens skyldighet att hålla Beställaren skadeslös är villkorad av att Beställaren:

(a) skriftligen meddelar Leverantören om påstående om intrång som Beställaren har tagit emot;

(b) inte gör något erkännande i förhållande till intrånget eller det påstådda intrånget; och

(c) ger Leverantören ensam kontroll över alla förhandlingar och förfaranden samt bistår Leverantören med all skälig hjälp i samband härmed, varvid samtliga kostnader hänförliga därtill ska bäras av Leverantören.

Beställaren ska lojalt verka för att skador med anledning av intrång för vilket Leverantören ansvarar enligt denna punkt 11.1.1 minimeras.

11.1.2 Leverantören har en skyldighet att, på Beställarens begäran, efter eget val ersätta eller anpassa, på Leverantörens bekostnad, hela eller delar av Systemet eller Leveransen för att undvika intrång i tredje parts Immateriella Rättigheter. Sådan anpassning eller utbyte får aldrig negativt påverka Avtalad Specifikation, driftsegenskaperna eller tillgången till Leveransen såsom dessa är avsedda enligt detta Avtal. Beställaren ska inte under några omständigheter vara skyldig att ersätta Leverantören för eventuella framtida avgifter för aktuell del av Leveransen (ersättning för Drift- och förvaltningsåtagandet) efter det datum Beställaren inte längre brukar sådan del av Leveransen på grund av faktiskt eller påstått intrång. Om ersättning/anpassning enligt denna punkt 11.1.2 inte är möjlig på rimliga villkor gäller vad som anges i punkt 11.1.3.

11.1.3 Om Leverantören inte inom skälig tid, dock högst inom två månader från det att Beställaren genom dom eller beslut som inte kan överklagas ålagts att upphöra med

användningen av den relevanta delen av Leveransen, säkerställt att Beställarens användning av Leveransen inte längre gör intrång i tredje parts Immateriella Rättigheter, har Beställaren rätt till skadestånd enligt detta Avtal samt rätt att säga upp detta Avtal till omedelbart upphörande enligt punkten 17.1, förutsatt (vad gäller uppsägning), att den del intrånget avser är av väsentlig betydelse för Beställaren.

11.1.4 Leverantörens skyldighet att hålla Beställaren skadeslös enligt detta kapitel 11 gäller inte i den mån intrånget i tredje parts Immateriella Rättigheter:

(a) beror på att Beställaren utfört anpassningar, modifieringar eller ändringar i Systemet eller i Leveransen i övrigt i strid med detta Avtal;

(b) beror på att Beställaren har handlat i strid med specifika skriftliga instruktioner avseende hantering av Leverantörens IP Material eller tredje parts IP Material för vilken Leverantören är ansvarig; eller

(c) baseras på material eller uttryckliga detaljspecifikationer, vilka Beställaren tillhandahållit och som medför intrång.

11.1.5 Beställaren garanterar att ingen del av Beställarens eget IP Material som tillhandahålls Leverantören under detta Avtal gör intrång i någon tredje parts Immateriella Rättigheter. Beställaren ska hålla Leverantören skadeslös för sådana ersättningar och skadestånd som Leverantören kan tvingas att utge till tredje part genom dom eller förlikning godkänd av Beställaren till följd av intrång (eller påstått intrång) i tredje parts Immateriella Rättigheter, som hänför sig till sådant IP Material förutsatt att sådant IP Material används i enlighet med detta Avtal och i enlighet med tillämpliga instruktioner och villkor avseende sådant IP Material. Beställarens skyldighet att hålla Leverantören skadeslös är villkorad av att Leverantören:

(a) skriftligen meddelar Beställaren om påstående om intrång som Leverantören har tagit emot;

(b) inte gör något erkännande i förhållande till intrånget eller det påstådda intrånget; och

(c) ger Beställaren ensam kontroll över alla förhandlingar och förfaranden samt bistår Beställaren med all skälig hjälp i samband härmed, varvid samtliga kostnader hänförliga därtill ska bäras av Beställaren.

Leverantören ska lojalt verka för att skador i anledning av intrång för vilket Beställaren ansvarar enligt denna punkt 11.1.5 minimeras.

12. SAMVERKAN

12.1 Samverkan under Avtalets uppföljning

12.1.1 Parterna ska fortlöpande samarbeta med varandra avseende samtliga frågor som rör Leveransen och detta Avtal i övrigt. Detta ska ske genom tillämpning av de samverkansformer som beskrivs i Bilaga 2, Kravspecifikation, samt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, samt Bilaga 4, Drift- och förvaltningsåtagandet. Samverkan mellan Beställaren och Leverantören ska vara affärsmässig och utgå från villkoren i detta Avtal

och de övergripande målen för genomförandet av Leveransen såsom de har angivits i kapitel 1.

12.1.2 Leverantören ska, oberoende av om Leverantören anlitar underleverantörer för utförande av delar av Leveransen, alltid uppträda som representant för utförandet av Leveransen gentemot Beställaren. Beställaren ska inte ha kontakt med annan än Leverantören såvida inte Beställaren önskar det.

12.1.3 Parterna är överens om vikten av öppenhet och tydlighet under avtalstiden för att säkerställa att Leveransen sker i enlighet med avtalade villkor. Leverantören ska utan dröjsmål underrätta Beställaren om förhållanden som kan medföra avvikelser från fastställd Tidplan, tjänstenivåer eller annan aspekt avseende detta Avtal. Leverantören åtar sig att utan dröjsmål skriftligen påtala sådana brister i Beställarens uppfyllelse av sina åtaganden som Leverantören är varse om, vid äventyr av att fel och förseningar som annars kunnat undvikas inte ska anses orsakade av Beställaren.

13. LEVERANTÖRENS GARANTIER

13.1 Garantier

Leverantören garanterar:

(a) att denne ska utföra alla sina skyldigheter under detta Avtal i enlighet med God branschpraxis;

(b) att Dokumentationen ska uppfylla samtliga krav i detta Avtal och inte innehålla brister och felaktigheter, eller sakna väsentlig information.

14. ANSVAR, AVTALSBROTT, PÅFÖLJDER OCH ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

14.1 Allmänt

14.1.1 Leverantören är medveten om att dennes Försening eller annan underlåtenhet att fullgöra åtaganden i detta Avtal kan medföra en väsentlig negativ inverkan på Beställarens verksamhet och att skada som förorsakas av Leverantörens bristande uppfyllelse av åtaganden i detta Avtal inte alltid går att fastställa på ett exakt sätt.

14.1.2 Samtliga de påföljder som Beställaren kan göra gällande mot Leverantören under detta Avtal är kumulativa. Sålunda har Beställaren rätt att göra gällande flera påföljder avseende samma garantibrott, Försening, Fel eller annat brott mot detta Avtal.

14.2 Leverantörens ansvar vid Försening m.m.

14.2.1 Leverantörens ansvar för Försening anges i punkten 5.4 i detta Avtal. Vid Försening eller Leverantörens försening att fullgöra andra åtaganden under Införandet respektive Drift- och förvaltningsåtagandet enligt Avtalet Beställaren även berättigad att innehålla betalningar hänförliga till avtalade relevanta tidpunkter fram till dagen då Effektiv Leveransdag inträffar respektive fram till dess Leverantören fullgör sina åtaganden.

14.3 Leverantörens ansvar vid Fel

14.3.1 Vid Fel eller annan bristande uppfyllelse av Leverantörens åtaganden enligt detta Avtal får Beställaren göra gällande en eller flera av följande påföljder mot Leverantören:

(a) kräva rättelse i enlighet med vad som anges i punkten 14.4 och innehålla betalning;

(b) kräva kompensation för samtliga direkta skador, som åsamkats Beställaren, varvid eventuellt vite ska avräknas från skadeståndet; och/eller

(c) säga upp detta Avtal helt eller delvis enligt punkten 18.1.

14.3.2 Leverantörens ansvar för Fel omfattar inte:

(a) brister orsakade genom Beställarens modifieringar eller ändringar i Systemet i strid med bestämmelserna i detta Avtal, villkoren för Licensen eller av Leverantören lämnad Dokumentation;

(b) brister förorsakade av tredje man utom Leverantörens kontroll såsom fel i utrustning, tillbehör eller programvara, som inte ingår i Leveransen; eller

(c) brister orsakade av vådahändelse, såsom olyckshändelse, brand- eller vattenskada, elektriska störningar eller förlust orsakad av annan än Leverantören.

14.3.3 Alla krav, till den del sådana belopp inte är föremål för tvist mellan Parterna, som Beställaren kan ha gentemot Leverantören, såsom viten eller skadestånd, får kvittas mot belopp som Leverantören fakturerar eller annars framställer mot Beställaren.

14.4 Rättelse

14.4.1 Vid Fel eller annan bristande uppfyllelse av Leverantörens åtaganden enligt detta Avtal ska Leverantören utan dröjsmål efter underrättelse därom vidta rättelse genom att antingen utföra nödvändigt avhjälpande eller vidta omleverans (om tillämpligt). Rättelse ska utföras på Leverantörens egen bekostnad.

14.5 Beställarens avtalsbrott

14.5.1 Om Beställaren, i väsentlig mån, brister i uppfyllandet av sina åtaganden under detta Avtal får Leverantören efter eget val göra gällande en eller flera av följande påföljder mot Beställaren:

(a) begära rättelse;

(b) begära dröjsmålsränta enligt punkten 9.2;

(c) kräva kompensation för direkta skador som åsamkats Leverantören; och/eller

(d) säga upp detta Avtal förutsatt att förutsättningarna i punkten 18.2 är uppfyllda.

14.6 Ansvarsbegränsningar

14.6.1 Parts rätt till ersättning från den andra Parten för brott mot detta Avtal är begränsad till ersättning för direkt skada och förlust och omfattar inte indirekt skada och förlust, inklusive goodwillförlust och utebliven vinst eller förlorad inkomst.

14.6.2 Följande skador och förluster utgör, utan begränsning, exempel på vad som i detta Avtal utgör direkta skador och förluster som är ersättningsgilla enligt punkten 14.6.1:

(a) kostnader som har orsakats Beställaren till följd av Leverantörens underlåtenhet att avhjälpa Fel, åtgärda garantibrott eller i övrigt utföra något annat åtagande enligt Avtalet;

(b) kostnader som har orsakats Beställaren till följd av att Beställaren har tvingats att anskaffa annat likvärdigt System som ett resultat av Avtalets förtida upphörande på grund av Leverantörens väsentliga avtalsbrott, som t.ex. prisskillnaden vid sådant täckningsköp;

(c) skador och förluster som Leverantören ansvarar för och som direkt beror på Leverantörens installations- och integrationsarbeten eller direkt kan hänföras till Fel, bristande prestanda eller andra brister i Systemet.

14.6.3 Begränsningarna i detta Avtal om rätt till ersättning endast för direkt skada och förlust och beloppsbegränsningen i punkt 14.7 ska inte gälla såvitt avser: (i) skada som orsakats uppsåtligen eller av grov vårdslöshet samt (ii) Parts skadeslöshetsåtaganden enligt punkterna 11.1.1 och 11.1.5.

14.7 Beloppsmässig ansvarsbegränsning

Parts maximala ansvar under detta Avtal ska, beträffande skada och förlust som relaterar till:

a) Införandet, får inte överstiga total sammanlagd ersättning för Införandet;

b) Drift- och Förvaltningsåtagandet, per avtalsår vara begränsat till och inte överstiga ett belopp motsvarande årlig ersättning för Drift- och förvaltningsåtagandet för det året, under vilket skadan har inträffat.

Eventuella viten som utgått eller ska utgå under detta Avtal ska ingå i bedömningen av om det maximala ansvarsbeloppet har uppnåtts.

15. FORCE MAJEURE

15.1.1 Part är fri från ansvar för åtaganden enligt detta Avtal och tidpunkten för prestation ska framflyttas i den mån fullgörande hindras av Force Majeure.

15.1.2 Det åligger Part som önskar åberopa Force Majeure till befrielse från fullgörande av åtaganden enligt detta Avtal att utan uppskov skriftligen underrätta den andra Parten härom med beskrivning av vilken omständighet som åberopas till stöd för sådan befrielse. Motsvarande krav på att skriftligen underrätta den andra Parten ska gälla när omständighet, som Part åberopat till befrielse från fullgörande av åtaganden, upphör.

15.1.3 Part som åberopar en omständighet som utgör Force Majeure till stöd för befrielse från fullgörande av åtaganden ska vidta skäliga ansträngningar för att övervinna de förhållanden som medför oförmåga att fullgöra sådan Parts åtaganden och sådan Part ska fullgöra sina åtaganden så snart som möjligt efter det att omständighet som hindrar Partens fullgörande av sina åtaganden upphört. Den Part som inte åberopat befrielse från fullgörande av åtaganden enligt vad som anges ovan ska i motsvarande mån vara befriad från sina avtalsenliga åtaganden fram till tidpunkten då den omständighet som grundar befrielse för Part enligt vad som anges ovan har upphört.

15.1.4 Om en Leverantörens Underleverantör som anlitats av Leverantören för att fullgöra del av Leverantörens åtaganden under detta Avtal inte fullgör sina åtaganden, ska detta inte utgöra en Force Majeure-händelse under detta Avtal, såvida inte orsaken till att Leverantörens Underleverantör inte kunnat fullgöra sina åtaganden skulle ha utgjort en Force Majeure-händelse om den hade drabbat Leverantören själv.

16. FÖRSÄKRINGAR

16.1 Leverantörens försäkringar

16.1.1 Leverantören ska före påbörjandet av arbetena enligt detta Avtal förfoga över och vidmakthålla ett fullgott försäkringsskydd, som t.ex. fullgod företagsförsäkring och ansvarsförsäkring i enlighet med de krav som ställs på Leverantörens verksamhet, vilket försäkringsskydd ska gälla under Avtalets giltighetstid.

16.1.2 Leverantören har inför undertecknandet av detta Avtal gjort en egen bedömning av sina gällande försäkringsvillkor och tillförsäkrat sig att denne förfogar över ett försäkringsskydd som med hänsyn till försäkringens omfattning, vid var tid gällande försäkringsbelopp, självrisker och limiter utgör ett fullgott skydd för de eventuella skador som Leverantören kan orsaka i samband med Leveransens genomförande samt för Leverantörens övriga ansvar under detta Avtal.

17. IKRAFTTRÄDANDE OCH GILTIGHETSTID

17.1 Ikraftträdande och giltighetstid

17.1.1 Avtalet träder i kraft när det är undertecknat av Beställaren och tilldelningsbeslutet i upphandlingen som lett fram till ingåendet av detta Avtal vunnit laga kraft genom att det inte längre kan överprövas. Detta Avtal träder inte ikraft om Beställaren har beslutat att avbryta upphandlingen på grunder förenliga med svensk lagstiftning.

17.1.2 Avtalstiden startar från och med datum för Avtalets ikraftträdande och omfattar tiden för genomförandet av Införandet fram till utgången av Drift- och Förvaltningsåtagandet, som börjar gälla vid tidpunkten för Effektiv Leveransdag i enlighet med vad som anges i punkten 5.4 och gäller därefter i fyra (4) år.

17.1.3 Beställaren har rätt att därefter förlänga Drift- och Förvaltningsåtagandet med ett (1) år i taget, dock under sammanlagt fyra (4) år. Respektive förlängning träder i kraft under förutsättning att Beställaren inte säger upp Avtalet minst fyra (4) månader före den innevarande avtalsperiodens slutpunkt. Efter den sista avtalsperioden upphör avtalet att gälla utan föregående uppsägning. Vid förlängning fortsätter Avtalet att tillämpas på oförändrade villkor.

18. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

18.1 Förtida uppsägning med omedelbar verkan från Beställarens sida

18.1.1 Beställaren har rätt att med omedelbar verkan säga upp detta Avtal om:

(a) Beställaren får kännedom om att Leverantören eller företrädare för Leverantören är dömd, enligt en lagakraftvunnen dom, för brott som innefattar sådan brottslighet som anges i 13 kap. 1§ LOU, eller om sådan dom inte föreligger det enligt Beställarens bedömning är sannolikt att domen antingen kommer att vinna laga kraft eller inte kommer att ändras i högre instans, eller om Leverantören omfattas av några av de omständigheter som anges i 13 kap 2-3§§ LOU;

(b) Leverantören bryter mot Avtalet och detta är av väsentlig betydelse för Beställaren och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar från avsändandet av skriftligt meddelande därom (innefattande redogörelse för avtalsbrottet);

(c) Maximalt vite har utgått enligt punkten 5.4 vid Leverantörens Försening;

(d) Leverantören har åberopat befrielsegrund enligt punkten 15, Force Majeure och sådan omständighet har förelegat mer än två (2) månader;

18.2 Uppsägning från Leverantörens sida

18.2.1 Leverantören har rätt att säga upp detta Avtal om:

(a) Beställaren har gjort sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftligt meddelade (innefattande redogörelse för avtalsbrottet);

(b) Beställaren har åberopat befrielsegrund enligt punkten 15, Force Majeure och sådan omständighet har förelegat mer än två månader.

18.2.2 Påföljderna avseende Parternas hantering av tvistiga fakturor är uttömmande reglerade i punkten 1 i Bilaga 6, Pris för Leveransen.

19. AVVECKLING OCH ÖVERLÄMNING

Leverantören ska vara behjälplig i samband med Avveckling av Systemet samt under överlämning till annan leverantör, i enlighet med vad som framgår av Bilaga 5, Avveckling. Leverantören ska även vara behjälplig inför och under eventuell upphandling av tjänster som ska ersätta Systemet. Leverantören ska erhålla ersättning för sådan assistans (såvida inte arbetsuppgifterna ingår som del i Leveransen) på löpande räkning i enlighet med de timpriser gällande konsulttjänster som framgår av Bilaga 6, Pris för Leveransen.

20. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

20.1.1 För Leverantörens behandling av personuppgifter gäller bestämmelserna i Bilaga 7, Personuppgiftsbiträdesavtal.

20.1.2 Bilaga 7, Personuppgiftsbiträdesavtal ska äga företräde vid konflikt med övriga avtalsdokument.

21. SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT FÖR PATIENTDATA OCH ANNAN INFORMATION

21.1.1 Handlingar som inkommit till och förvaras hos Leverantören för Beställarens räkning, omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingars offentlighet. Dock får handling inte lämnas ut utan föregående sekretessprövning av Beställaren.

21.1.2 Leverantören får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt utnyttja eller återge uppgifter om Beställaren, eller Beställarens underleverantörer som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet, i annan utsträckning än vad som krävs för Leveransens genomförande.

21.1.3 Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som Leverantören kan visa har blivit känd för Leverantören på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när Leverantören är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

21.1.4 I de fall Leverantören ges tillgång till enligt Offentlighets - och sekretesslag (2009:400) skyddad information ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Leverantören förbinder sig att tillse att dess personal och eventuell underleverantör gör motsvarande åtagande. Sekretess enligt denna punkt gäller även när Avtalet i övrigt upphört att gälla.

21.1.5 Leverantören är medveten om att patientdata åtnjuter absolut sekretess enligt 25 kap. Offentlighets- och sekretesslagen och åtar sig därför en tystnadsplikt avseende sådan patientdata som Leverantören kan komma i kontakt med eller få tillgång till under Leveransens genomförande. Leverantören förbinder sig att vid behov och på Beställarens begäran ingå särskilda tystnadspliktsförbindelser avseende dess personal eller Underleverantörer.

22. MEDDELARFIRHET

22.1.1 Meddelarfriheten för anställda i Beställarens förvaltningar och bolag regleras i svensk lag. Det är väsentligt för Beställaren att anställda hos externa Leverantörer vid utförande av tjänsten enligt Avtalet, omfattas av liknande meddelarfrihet.

22.1.2 Leverantören förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram, teveprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Leverantörens anställda utanför det område som Avtalet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

22.1.3 Beställaren har rätt att säga upp Avtalet i förtid om Leverantören i väsentligt avseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot ovan angiven förbindelse.

23. EKONOMI- OCH SÄKERHETSREVISION

23.1.1 Beställaren har rätt att på egen bekostnad, själv eller genom av Beställaren utsedd auktoriserad revisor, företa en ekonomisk revision av Leverantörens bokföring gällande fakturaunderlag till Avtalet samt en revision av Leverantörens System gällande informationssäkerhet.

23.1.2 För det fall Beställaren utnyttjar ovanstående rätt ska Leverantören utan kostnad för Beställaren biträda utsedd revisor i revisionen, till exempel genom att ställa erforderlig dokumentation till revisorns förfogande, samt i förekommande fall, med erforderlig kompetens dela i säkerhetsgenomgångar.

23.1.3 Om granskningen ger anledning till anmärkningar har Beställaren rätt att kräva att Leverantören inom viss utsatt tid avhjälper bristen. Om resultatet av utförd ekonomirevision föranleder kreditering svarar Leverantören för granskningskostnaden, vilken ska avräknas på Leverantörens faktura eller utbetalas till Beställaren.

24. RANGORDNING MELLAN HANDLINGAR OCH SPRÅK

24.1 Rangordning mellan handlingar

24.1.1 Detta Avtal och dess olika bestämmelser, samt de bilagor och andra handlingar som utgör del härav, kompletterar varandra och ska tolkas som utgörande en enhet.

24.1.2 Om det finns motstridiga uppgifter, ska:

(a) i det fall avtalsdokumenten skulle stå i konflikt med varandra, ska, om inte annat uttryckligen följer av Avtalet, detta huvuddokument gälla före bilagorna medan bilagorna, och eventuella avsnitt eller underbilagor, ska gälla sinsemellan i den ordning de listas ovan i bilageförteckningen. Vidare ska Bilaga 7, Personuppgiftsbiträdesavtal äga företräde vid konflikt med övriga avtalsdokument.;

(b) vid motstridighet inom en och samma handling som utgör del av detta Avtal, en mer specifik reglering av en viss fråga äga företräde framför en generell reglering av samma fråga; och

(c) vid motstridighet inom en och samma handling som utgör del av detta Avtal eller mellan dess olika bilagor, text äga företräde framför bild eller ritning.

24.2 Språk

Detta Avtal och dess bilagor är upprättade på svenska. Parterna är överens om att alla möten, all korrespondens, alla meddelanden och underrättelser, alla intyg och bekräftelser, alla tekniska specifikationer och all annan information i anledning av detta Avtal ska vara på svenska, såvida inte Parterna särskilt överenskommer om annat eller annat framgår av kapitel 6. Detta gäller också alla manualer och instruktioner, all märkning samt all information till allmänheten eller till personer som är involverade i tillhandahållandet av leveranser eller tjänster under detta Avtal.

25. ÖVRIGA BESTÄMMELSER

25.1 Överlåtelse

Beställaren får överlåta detta Avtal eller sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal, helt eller delvis, till bolag eller annan juridisk person inom Beställarens organisation. Leverantören får inte överlåta detta Avtal eller sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal till någon del utan att Beställaren i förväg har givit sitt skriftliga godkännande till överlåtelsen. Beställaren ska inte neka sådant godkännande utan godtagbara skäl.

25.2 Ogiltighet

Om någon del av detta Avtal skulle befinnas vara ogiltig, otillåten eller overkställbar, ska detta inte påverka övriga bestämmelser häri, vilka ska fortsätta att äga giltighet enligt sin lydelse. Villkor som befinns vara ogiltiga, otillåtna eller overkställbara ska, i den mån så är möjligt, jämkas så att de blir giltiga, tillåtna respektive verkställbara och därvid i så hög utsträckning som möjligt tolkas i enlighet med Parternas ursprungliga intentioner med villkoret såsom de uttryckts genom bl.a. Beställarens målsättningar för detta Avtal.

25.3 Rubriker

Indelningen av detta Avtal i olika avsnitt eller rubrikerna i detta Avtal ska inte påverka tolkningen av detta Avtal.

25.4 Avståenden

Om inte annat uttryckligen framgår av detta Avtal, ska endera Partens underlåtenhet eller dröjsmål vad gäller utövandet av sina rättigheter eller vidtagandet av åtgärder enligt detta Avtal inte anses utgöra ett avstående från sådana rättigheter eller åtgärder, varken i förhållande till Part eller någon annan person.

25.5 Inget bolagsförhållande

Parterna är självständiga juridiska rättssubjekt och ingenting i detta Avtal ska anses medföra att Parterna betraktas som en koncern, joint venture eller någon annan juridiskt sammanhållen enhet. Ingendera Parten äger under detta Avtal företräda den andre Parten utan att den andre Parten i förväg har givit sitt skriftliga godkännande därtill.

25.6 Tillägg och ändringar

Tillägg till och ändringar i detta Avtal ska göras skriftligen och undertecknas av behöriga företrädare för Parterna för att vara bindande. Sådana ändringar som omfattas av de särskilda processerna för Ändringshantering i detta Avtal ska dokumenteras på sätt som anges däri.

25.7 Transaktionskostnader

Vardera Parten ska ansvara för sina egna kostnader i samband med ingåendet av detta Avtal.

25.8 Fullständig reglering

Detta Avtal utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor som detta Avtal berör. Dokument, uttalanden, överenskommelser, förbehåll eller reservationer som föregått undertecknandet av detta Avtal ersätts helt av innehållet i detta Avtal, såvida inte annat uttryckligen föreskrivs i Avtalet.

25.9 Marknadsföring

Leverantören får inte använda eller hänvisa till Beställaren eller detta Avtal i marknadsföringssyfte utan att ha inhämtat skriftligt medgivande från Beställaren. Dock får Beställaren anges i referenslistor och liknande.

25.10 Begränsning av skada

Beställaren och Leverantören ska vidta alla rimliga åtgärder som krävs för att minimera och begränsa eventuell skada och förlust för vilken relevant Part äger rätt att göra gällande ett krav mot den andra Parten enligt detta Avtal.

25.11 Meddelanden

25.11.1 Skriftlighet

Samtliga underrättelser, meddelanden, intyg eller skriftliga instruktioner som ska lämnas enligt detta Avtal ska ske skriftligen och avges genom brev eller personligt avlämnande på den adress och Parternas kontaktpersoner som anges i Bilaga 13, Kontaktpersoner för avtalet.

25.11.2 Leverans

Samtliga meddelanden som en Part skickar eller lämnar i samband detta Avtal ska anses ha kommit mottagaren tillhanda enligt följande:

(a) om skickat med brev, vid det faktiska mottagandet på aktuell adress eller tre dagar från avsändandet genom rekommenderad försändelse;

(b) vid personligt avlämnande med bud, vid tidpunkten för överlämnandet;

(c) Om översänt via e-post - när mottagaren skriftligen bekräftar mottagandet genom ett epostmeddelande i retur (sådan bekräftelse ska inte oskäligen innehållas eller försenas och ska inte heller ge upphov till krav på bekräftelse av mottagande hos den Part som skickade det ursprungliga meddelandet).

26. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTER

26.1 Ingen rätt att stoppa utförandet av prestationer

För det fall Parterna skulle bli oeniga avseende omfattningen av de rättigheter och skyldigheter som följer av detta Avtal, ska Leverantören fortsatt fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal och inte under några omständigheter avbryta eller stoppa utförande av

prestationer under detta Avtal eller säga upp eller hota om att säga upp detta Avtal, tills dess att oenigheten slutligt har avgjorts. Leverantören äger inte under några omständigheter rätt att avbryta utförande av Leveransen genom hänvisning till ett påstått avtalsbrott från Beställarens sida eller genom hänvisning till ett utestående krav på betalning, om Beställaren i god tro håller inne tvistig del av betalning till följd av ett krav, tills dess att tvisten slutligt avgjorts.

26.2 Tillämplig lag

Detta Avtal ska regleras av och tolkas enligt svensk rätt, utan tillämpning av lagvalsregler.

26.3 Tvister

26.3.1 Tvist i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras inför allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

Detta Avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav Parterna tagit var sitt.

[Ort:] [Datum:]	[Ort:] [Datum:]
REGION STOCKHOLM	[LEVERANTÖREN]
_____ [Namnförtydligande:]	_____ [Namnförtydligande:]

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 1
Definitioner

Denna bilaga innehåller definitioner som används i Avtalet om leverans av it-stöd för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård till Region Stockholm. Utöver dessa definitioner används i enstaka fall specifika eller tekniska termer, vars definition framgår där de används i Avtalets dokument och övriga upphandlingsdokumenten.

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet.
Avtalad Leveransdag	Är den dag då Systemet som helhet ska uppfylla Avtalad Specifikation, vilket förväntas ske vid tidpunkten för Milstolpe 7 (Övertagande av Systemet) i enlighet med i slutlig Projektplan fastställd tidplan.
Avtalad Specifikation	Avser samtliga krav på Systemet som anges i Bilaga 2, Kravspecifikation, och dess Underbilagor, eller i övrigt framgår av Avtalet och övriga avtalsbilagor.
Avtalet	Avser denna avtalshandling jämte dess bilagor, vilka samtliga utgör en integrerad del därav, samt de ändringar och tillägg till dessa som Parterna överenskommer om enligt Ändringshanteringsprocessen.
Beställaren	Region Stockholm organisationsnummer 232100-0016
Drift- och förvaltningsåtagandet	Avser Leverantörens åtagande att utföra drift-, support- och utvecklingstjänster avseende Systemet, som närmare beskrivs i Bilaga 4, Drift- och Förvaltningsåtagandet.
Drift- och förvaltningsavgiften	Avser det fasta totalpriset per månad för Drift- och förvaltningsåtagandet, se

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet. närmare om detta i Bilaga 6, Pris för Leveransen.
Dokumentation	Avser de dokument som t.ex. tekniska beskrivningar, manualer, användarhandledningar, utbildningsmaterial och annan liknande dokumentation (oavsett om den är i fysiskt eller elektroniskt format), som Leverantören ska ta fram eller tillhandahålla till Beställaren under detta Avtal och som närmare beskrivs i punkten 7 i Avtalet.
Effektiv Leveransdag	Avser den dag då en leverans faktiskt sker, enligt punkten 5.4 i Avtalet.
Fastställd Ändring	Avser sådan ändring som har överenskommits och dokumenterats i enlighet med vad som anges i Ändringshanteringsprocessen i Avtalet och som därigenom utgör en integrerad del av detta Avtal.
Fel	Avser varje avvikelse eller bristande uppfyllelse av kraven i Avtalad Specifikation och, vad särskilt avser Drift- och förvaltningsåtagandet, en brist, felaktig process eller funktionsstörning som gör att Systemet får bristande funktionalitet (se ITIL v. 3).
Force Majeure	Avser omständighet av extraordinär natur utanför Parts kontroll och som Part inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder Part inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, såsom arbetskonflikt,

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet.
	naturhändelse av extraordinär karaktär, eldsvåda, krig, uppror, civil oordning, terrordåd, pandemiutbrott, mobilisering, energiavbrott, konfiskering, valutarestriktioner och myndighetsingripande och därmed jämförbara händelser. Förbehållet i fråga om arbetskonflikt gäller dock inte om Part själv vidtar eller är föremål för sådan konfliktåtgärd till följd av att Part inte fullgjort sina skyldigheter enligt lag eller kollektivavtal eller i övrigt inte följt gällande regler eller iakttagit god sed på arbetsmarknaden.
Försening	Avser vad som anges i punkten 5.5 i Avtalet.
Garanti	Avser garantin som Leverantören lämnar under punkten 13.1 i Avtalet.
God branschpraxis	Avser användande av standarder, praxis, metoder och procedurer som överensstämmer med på Leveransen tillämpliga lagar, myndighetsföreskrifter eller annars är allmänt vedertagna inom IT-branschen (som ITIL Glossary) och innefattar utövande av den grad av skicklighet, aktsamhet, omsorg, försiktighet och framsynthet som kan förväntas av en skicklig och erfaren person som åtagit sig en liknande förpliktelse under samma eller liknande förhållanden.
Immateriella Rättigheter	Avser patent, varumärken, mönster, upphovsrätt, databasrättigheter, företagshemligheter och know-how, och liknande rättigheter oavsett om dessa är

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet. registrerade eller ej, inklusive ansökningar om registrering.
Införandet	Avser Leverantörens samtliga åtgärder för implementering och driftsättning av Systemet, som närmare beskrivs i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan.
IP Material	Avser allt material som skyddas av någon form av Immateriella Rättigheter, såsom exempelvis programvara, proprietära tekniska gränssnitt och dokumentation.
ITIL	Avser Information Technology Infrastructure Library – den vid var tid gällande sammanställningen av god branschpraxis för livscykelhantering och leverans av tjänster, som ägs gemensamt av Axelos tillsammans med Brittiska Cabinet Office.
Leveransen	Avser Leverantörens samtliga åtaganden under Avtalet, inklusive Införandet av Systemet och Drift- och förvaltningsåtagandet.
Leveranstest/er	Avser de funktionella och tekniska kontroller som Leverantören ska genomföra för att säkerställa att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. Fastställd Ändring, eller ny version uppfyller avtalade krav; se närmare avsnitt 5.2 i Avtalet.
Leverantören	Avser [*ifylles vid avtalstecknande*], org. nr. [….].

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet.
Leverantörens Underleverantörer	Avser Leverantörens uppdragstagare, konsulter, och samarbetspartners som av Leverantören anlitas för att fullgöra förpliktelser under Avtalet; delar av Leveransen. Detta innebär att även t.ex. dotterbolag till Leverantören är underleverantörer under förutsättning att de verkar inom ramen för Avtalet.
LIS	Avser ledningssystem för informationssäkerhet för att upprätthålla tillräcklig säkerhetsnivå i Systemet.
Licensen	Avser den licens som anges i punkten 10.3 i Avtalet.
Lämnad Information	Avser samtlig skriftlig information i form av tekniska data och annan dokumentation som Beställaren har tillhandahållit, eller annars har låtit göra tillgänglig för Leverantören eller någon av Leverantörens Underleverantörer i anknytning till Leveransen antingen före, vid eller efter ikraftträdandet av Avtalet.
Milstolpe	Avser en specifik leveransfas under Införandet , vid vilken Leverantören ska utföra de i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan, angivna åtgärder och/eller prestationer. .
pm3	Avser en metod för förvaltningsstyrning som används inom Region Stockholm.

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet.
Projektplan	Avser den tid- , dokument-, resurs-, ansvars- och aktivitetsplan som beskriver samtliga nödvändiga aktiviteter och åtgärder, som Leverantören ska vidta under Införandet; projektets omfattning och som Leverantören ska vidareutveckla och detaljera i enlighet med vad som anges i Bilaga 3, Införande och Milstolpeplan.
Servicedesk	Avser den kontaktyta som samlar hantering av ärenden: regleras närmare i Bilaga 4, Drift- och förvaltning.
Servicefönster	Med Servicefönster avses på förhand bestämda tidpunkter då underhåll av Systemet får utföras.
Systemadministratör	En Systemanvändare som även skapar förutsättningar för organisationen att nyttja verktyget. Hanterar exempelvis konfiguration, behörigheter, kontohantering, gränssnitt och funktion mm.
Systemanvändare	Avser unikt identifierad användare som har loggat in i Systemet.
Systemet	Avser det nya it-stöd för utskrivning från sluten hälso- och sjukvård i Region Stockholm, som ska fungera som ett arbetsverktyg för utskrivningsprocessen och ha i Bilaga 2, Kravspecifikation, angiven funktionalitet.

Acceptanstest	Avser de tester som Beställaren utför i syfte att kontrollera och godkänna att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation, resp. att Fastställd Ändring eller ny version av Systemet uppfyller avtalad teknisk specifikation för dessa; och som anges i punkten 5 i Avtalet.
Anbud	Avser det anbud som anges i punkten c under Bakgrunden till Avtalet.
Tjänstenivåer	Avser de krav på svarstider och åtgärdstid som närmare regleras i Bilaga 4, Drift- och Förvaltningsåtagandet.
Ändring	Avser vad som anges i avsnitt 8.2.1 i Avtalet.
Ändringsförslag	Avser vad som anges i avsnitt 8.2.4 i Avtalet.
Ändringshanteringsprocess	Avser den process för hantering, dokumentering och fastställande av Ändringsförslag som anges i avsnitt 8 i Avtalet.

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga A1
Referensuppdrag

1. Referensuppdrag

För att säkerställa att Anbudsgivare har tillräcklig kapacitet för att utföra uppdraget krävs att denne **ska** ha utfört leverans av likvärdigt uppdrag till Hälso- och sjukvårdshuvudman.

Leveransen **ska** innefatta typisk funktionalitet med ställda krav på informationssäkerhet motsvarande de krav som framgår av Upphandlingsdokumenten.

Anbudsgivaren **ska** ha erfarenhet av att ha levererat ett it-stöd för att stödja processen kring utskrivning från sluten hälso- och sjukvård i enlighet med gällande lagstiftning i Hälso- och sjukvårdslagen, HSL. IT-stödet ska ha använts av minst en annan Region.

Anbudssökanden ska redovisa ett (1) referensuppdrag som **ska** vara utfört enligt avtal.

Referensuppdraget **ska** omfatta minst 1000 användare som har/haft tillgång till systemet via referensuppdraget under minst ett avtalsår.

Referensuppdraget **ska** ha utförts och/eller vara pågående under de senaste tre (3) åren beräknat från sista anbudsdagen.

Anbudsgivaren **ska** kontrollera att angiven kontaktperson är aktuell och går att nå på angivet telefonnummer och e-postadress. Region Stockholm kommer att kontakta kontaktpersonen för referensuppdraget för att verifiera att angivet referensuppdrag uppfyller ställda krav. Kontaktpersonen **ska** ha tillräcklig kunskap om referensuppdraget för att kunna verifiera att angivna krav uppfylls.

Anbudsgivaren **ska** ange samtliga efterfrågade uppgifter i punkt 2 i Bilaga A1, Referensuppdrag för referensuppdraget och bifoga ifylld Bilaga A1, Referensuppdrag till anbudet.

2. Referensuppdrag

Beskrivning av referensuppdraget (*ifylls av anbudsgivare***):**	
Bekräfta att referensuppdraget omfattat minst 1000 användare som haft tillgång till systemet under minst ett (1) avtalsår: (Svara genom att ange faktiskt värde)	
Uppdragsgivare – verksamhetens namn:	
Ansvarig referens – Kontaktperson av referensuppdrag:	
E-post till ansvarig referens:	
Telefonnummer inkl. riktnummer till ansvarig referens:	

Tidpunkt för referensuppdrag

Startdatum:	
Slutdatum (om referensuppdraget är avslutat):	

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 2
Kravspecifikation

Innehållsförteckning

1. INLEDNING 3
1.1 Lösningens omfattning 3
1.1.1 Systemet 3
1.1.2 Driftmiljöer 3
1.1.3 Införande/avveckling 3
1.1.4 Drift och systemförvaltning 4
1.1.5 Utbildning och utbildningsmaterial 4
2. FÖRKLARING OCH INSTRUKTION TILL ANBUDSGIVAREN 5
2.1 Introduktion 5
2.2 Bilagor 5
3. FUNKTIONELLA KRAV PÅ SYSTEMET 5
3.1 Övergripande funktionella krav 5
3.2 Inskrivning och utskrivning 8
3.2.1 Inskrivning 8
3.2.2 Utskrivning 8
3.3 SIP-processen 9
3.4 Användbarhet 11
3.5 Uppföljning 12
3.6 Faktureringsfil 13
4. ICKE-FUNKTIONELLA KRAV 14
4.1 Övergripande systemtekniska krav 14
4.2 Införande 16
4.2.1 Utbildning 18
4.3 Säkerhet 20
4.3.1 Autentisering och auktorisering 22
4.3.2 Loggning 23
4.4 Drift och förvaltning 24
4.4.1 Tekniska driftkrav 24
4.4.2 Förvaltning 26
4.4.3 Samverkan 27
4.4.4 Ärende-, incident- och problemhantering 28
4.5 Integrationer 30
4.6 Gallring och bevarande 32

1. INLEDNING

Syftet med denna Bilaga 2, Kravspecifikation, är att närmare beskriva de krav på Systemet, dess avsedda användning, eftersträvat systemstöd i vårdprocessen samt den funktionalitet som ska uppfyllas.

1.1 Lösningens omfattning

Nedan följer en sammanfattning av Systemets omfattning tillsammans med en kort beskrivning av respektive ingående område. Varje del kravställs och beskrivs sedan i mer detalj i denna kravspecifikation tillsammans med de övriga underbilagorna. Hänvisningar till relaterade bilagor återfinns under respektive område.

Denna upphandling omfattar införskaffandet av nyttjanderätt för ett, i grunden, färdigutvecklat System för drift på Beställarens infrastruktur, samt nödvändiga relaterade tjänster för att säkerställa ett framgångsrikt införande och löpande systemförvaltning.

Upphandlingen omfattar följande delar:

1.1.1 Systemet

Funktionella så väl som icke-funktionella krav på applikationen för följsamhet mot lagen och stödja såväl den Regionala överenskommelsen, Bilaga 2a, Regional överenskommelse 2020 samverkan utskrivning, som den gemensamma riktlinjen för samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård, Bilaga 2b, Riktlinje_samverkan_utskrivning.

- Funktionella krav på applikationen, se avsnitt 3 i denna bilaga
- Icke-funktionella krav på applikationen, se avsnitt 4 i denna bilaga

1.1.2 Driftmiljöer

Samtliga miljöer kommer att driftas inom Region Stockholm.

- Produktions-, Acceptans-, Test- och Utbildningsmiljö, se avsnitt 4.4.1 i denna bilaga och Bilaga 2c, Teknisk bilaga

1.1.3 Införande/avveckling

Införandet av Systemet detaljplaneras i samråd med Leverantören men beskrivs på en principiell nivå i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan. Detaljplanering vid avveckling av Systemet sker i samråd med Beställaren.

- Införande, se avsnitt 4.2 i denna bilaga samt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan
- Avveckling, se Bilaga 5, Avveckling

1.1.4 Drift och systemförvaltning

Leverantörens Drift- och förvaltningsåtagande beskrivs såväl i Bilaga 4, Drift- och förvaltningsåtagandet som i kravspecifikationen avsnitt 4.4 i denna bilaga.
Övergripande omfattas följande:

- Applikationssupport
- Incident-, problem och förändringshantering
- Drift- och förvaltningsstöd
- Vidareutveckling

1.1.5 Utbildning och utbildningsmaterial

Beställarens planerade utbildningskoncept och förväntningar på Leverantören beskrivs i avsnitt 4.2.1 i denna bilaga, samt i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan.

2. FÖRKLARING OCH INSTRUKTION TILL ANBUDSGIVAREN

2.1 Introduktion

Detta dokument ligger till grund för utvärderingen av anbuden. Nedan följer en förklaring till hur Anbudsgivaren ska fylla i och lämna sina svar.

Kravspecifikationen med tillhörande bilagor innehåller en sammanställning över samtliga funktionella och tekniska krav på Systemet. Samtliga obligatoriska krav måste accepteras av Leverantören i sin helhet och utan någon reservation för att anbudet ska gå vidare till utvärdering. Leverantören förbinder sig att leverera ett System som uppfyller samtliga obligatoriska krav.

Vissa funktionella och tekniska krav på Systemet i detta dokument är uttryckta som utvärderingskriterier. Detta innebär att i den mån Leverantören har angett att kravet kommer att uppfyllas medför detta ett mervärde och berättigar till ett prisavdrag från anbudspriset på sätt som anges närmare för vart och ett av dessa utvärderingskriterier. I den mån Leverantören på detta sätt har förklarat sig villig att uppfylla sådant utvärderingskriterium, utgör detta ett bindande åtagande för Leverantören under avtalstiden.

I vissa situationer ombeds Anbudsgivaren att i samband med sitt anbud ge in en beskrivning på sätt som preciseras i det följande. Sådan beskrivning är inte föremål för utvärdering, utan inlämnad beskrivning blir en del av avtalet.

2.2 Bilagor

Hänvisningar i bilagor som refererar till andra bilagor, som inte ingår i upphandlingsdokumenten, kommer vid behov tillhandahållas under Införandet.

3. FUNKTIONELLA KRAV PÅ SYSTEMET

Beskrivning av Region Stockholms funktionella krav på Systemet, exempelvis övergripande funktionella krav och processrelaterade krav samt krav på informationshantering och användbarhet.

3.1 Övergripande funktionella krav

Beskrivning av Beställarens krav på Systemets övergripande funktionalitet och krav på hur information ska hanteras, vilket avser exempelvis struktur/format och fält som ska kunna hanteras.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
3.1.1	Systemet är utformat som ett processtöd för att möjliggöra att de skyldigheter som läggs på Beställaren, offentliga och privata vårdgivare samt kommunerna enligt Lagen (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård fullgörs av dessa.
3.1.2	Systemet ska kunna hantera patienter med följande identiteter: svenskt personnummer (SKV 704:08), samordningsnummer (SKV 707:02) samt reserv- och katastrofnummer.
3.1.3	Informationsmängderna, se Bilaga 2d, Informationsmängder, som enligt Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård ska finnas i Systemet, kan inhämtas från relevanta kataloger eller motsvarande samt skrivas/kompletteras manuellt. Informationsmängderna kan justeras/kompletteras för följsamhet till Region Stockholms

	utskrivningsprocess, se Bilaga 2b, Riktlinje_samverkan_utskrivning, efter beställning från Region Stockholm.
3.1.4	Systemet har funktionalitet som stödjer kommunikation mellan kommun/slutenvård/öppenvård för att möjliggöra dialog mellan berörda Systemanvändare under hela utskrivningsprocessen.
3.1.5	Systemet stödjer olika typer av ärenden, såsom olika patientgrupper (t.ex. rättspsykiatri, barn & unga, äldre).
3.1.6	Systemet har funktion för att visa enhetens ärenden och dess status i processen, såsom om utskrivningsplanering påbörjats eller inskrivningsmeddelande mottaget.
3.1.7	Systemet har en sökfunktion för ärenden, minst personnummer och ärendeid.
3.1.8	Systemanvändare inom kommun/slutenvård/öppenvård kan kontinuerligt uppdatera och komplettera information i Systemet, inom ramarna för sin egen behörighet, exempelvis beräknad tidpunkt för utskrivning, patientinformation, planerade insatser, patientens behov, eventuella hjälpmedel etc.
3.1.9	Systemet stödjer Systemanvändare i att hitta förslag på mottagare (exempelvis kommun, förvaltning, enhet) för inskrivningsmeddelandet, baserat på utvalda parametrar (från folkbokföring, listningsuppgifter, geografisk information etc.). Systemanvändaren kan också korrigera mottagare vid behov.
3.1.10	Systemanvändarna har i Systemet tillgång till av Beställaren anpassad hjälp (exempelvis länk till rutiner/metodstöd på Vårdgivarguiden eller förifylld redigeringsbar text) som stödjer dem att fylla i rätt information i rätt tid och göra rätt bedömningar. Beställaren ska själv kunna konfigurera länkarna/texterna.
3.1.11	Vid inmatning av datum i datumfält ges Systemanvändaren möjlighet att göra detta via en kalenderväljare.
3.1.12	Systemet stödjer Beställarens grafiska krav (logotyper, typsnitt, färger etc.) enligt Beställarens designbilaga, Bilaga 2e, sll-grafiska-riktlinjer.
3.1.13	Systemet innehåller komplett digital användarmanual för alla typer av Systemanvändare.
3.1.14	Systemet har en inbyggd funktion för att kunna skicka riktade meddelanden, ostrukturerad information, mellan enheter/funktioner som inte ses av övriga.
3.1.15	Systemet stödjer samtyckeshantering enligt Patientlag (2014:821) 4 kap. samtycke genom funktionalitet för att: - registrera samtycke - dokumentera och se orsaken till att patienten inte har kunnat informeras eller lämna samtycke, om orsaken är tillfällig eller varaktig, samt om information om patientens inställning har utretts på annat sätt, t.ex. genom kontakt med närstående Samtycket innehåller följande information: - vad patienten samtycker till - vem som har givit samtycket, patienten själv eller en representant för en patient som är oförmögen att ge ett samtycke själv - när samtycket inhämtades

	- information om att ett samtycke har återkallats
3.1.16	I Systemet finns möjlighet att ange om det är någon annan än patienten som gett samtycke (t.ex. förälder/anhörig).
3.1.17	I Systemet finns möjlighet för kommun respektive öppenvården att fylla i om patienten är känd sedan tidigare.
3.1.18	Det finns inga begränsningar för hur många av länets organisationsenheter (vårdgivare eller kommunala utförare) som kan finnas i Systemet.
3.1.19	För att säkerställa att eventuella fel rättas, ska det i Systemet, med rätt behörighet, gå att utföra korrigeringar i inmatad information i ärenden.

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
3.1.20	Systemet har funktionalitet som gör att patienten kan ta del av information i samband med utskrivning och sin SIP (samordnad individuell plan, beskrivs i avsnitt 3.3) via exempelvis 1177, då Systemet har en väletablerad säker digital e-tjänst för kommunikation från myndighet till medborgare. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
3.1.21	I Systemet finns funktioner som minskar risken att ej sparat arbete går förlorat, exempelvis genom uppmärksamhetsfunktion/autospar eller motsvarande. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐
3.1.22	Det ska vara möjligt att i Systemet hantera en patient som ej har folkbokföringsadress eller har folkbokföringsadress utanför Stockholms län. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐
3.1.23	Systemet har en funktion för Systemadministratörer att avisera inloggade Systemanvändare genom informationsmeddelande som publiceras på exempelvis Systemets inloggningssida, inför exempelvis omstart av Systemet. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
3.1.24	Systemet har en funktion för validering av fält för telefonnummer. För att säkerställa att fältet innehåller endast siffror (inga bokstäver). Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
3.1.25	I Systemet finns möjlighet att kunna se händelsehistorik för fältet beräknad tidpunkt för utskrivning. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐

3.2 Inskrivning och utskrivning

3.2.1 Inskrivning

Processen inleds när en patient med behov av insatser från öppenvård och/eller kommun skrivs in på sjukhus.

- Slutenvården ska i detta skede bedöma behov av insatser (hälso- och sjukvårdsinsatser samt stöd och omsorg), skicka inskrivningsmeddelande och inhämta samtycke/genomföra menprövning samt uppskatta beräknad tidpunkt för utskrivning.
- Öppenvården ska i detta skede utse en fast vårdkontakt.

Parallellt med att patienten befinner sig i slutenvården påbörjas planering för de insatser patienten kommer att behöva efter utskrivning.

Slutenvården ska sammanfatta patients vård- och omsorgsbehov efter utskrivning och förmedla till berörda enheter och bekräfta/justera beräknad tidpunkt för utskrivning.

Kommun och öppenvård ska planera för insatser som behövs efter utskrivning.

3.2.2 Utskrivning

När patienten inte längre är i behov av sluten hälso- och sjukvård, ska patienten snarast möjligt skrivas ut.

- Slutenvården ska i detta skede informera om beräknad tidpunkt för utskrivning
- Öppenvården ska i detta skede informera om insatser från öppenvården.
- Kommunen ska i detta skede informera om eventuella insatser från kommunen om mottagandet vid utskrivning

NR	OBLIGATORISKA KRAV
3.2.1	Avsändaren av inskrivningsmedelandet eller meddelande om utskrivningsklar ska kunna få tydlig återkoppling/kvittens att meddelandet har mottagits.
3.2.2	Systemet har funktion för att Systemanvändare i slutenvården, i samband med utskrivning, kan förmedla nödvändig information om patientens behov inför hemgång till Systemanvändare inom kommun/öppenvård.
3.2.3	Systemet stödjer att patienten, i samband med utskrivning, har möjlighet att få en anpassad utskrift, enligt mall i Systemet. Informationen ska hämtas från systemet och inkludera bland annat: • patientinformation • insatser och behandling • planerade insatser • patientens behov • hantering av eventuella hjälpmedel

	• fast vårdkontakt i öppenvården
3.2.4	Systemanvändare kan i sin utskrivningsplanering begära kompletterande information av varandra, på ett enkelt och strukturerat sätt i Systemet.

3.3 SIP-processen

En SIP, Samordnad Individuell Plan, ska erbjudas när den enskilde har behov av insatser från båda huvudmännen. I normalfallet upprättas SIP efter utskrivning, men i vissa fall kan inledande SIP genomföras på sjukhus.

Den fasta vårdkontakten i den regionfinansierade öppenvården ansvarar vid utskrivningsprocessen för kallelse till SIP, planering, genomförande och uppföljning av SIP. Slutenvård och övriga aktörer deltar vid behov.

En SIP kan även upprättas utanför utskrivningsprocessen i enlighet med 2 kap. 7 §socialtjänstlagen (2001:453) och 16 kap.4 § i Hälso-och sjukvårdslagen (2017:30).

När den enskilde har behov av insatser både från kommun och öppenvård och/eller slutenvård, ska regionen tillsammans med kommunen upprätta en individuell plan. Planen ska upprättas om regionen eller kommunen bedömer att den behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda och om den enskilde samtycker till det.

Av planen ska det framgå:
1. vilka insatser som behövs,
2. vilka insatser som respektive huvudman ska svara för,
3. vilka åtgärder som vidtas av någon annan än regionen eller kommunen, och
4. vem av huvudmännen som ska ha det övergripande ansvaret för planen

NR	OBLIGATORISKA KRAV
3.3.1	Systemanvändare inom kommun eller öppenvård ska kunna initiera ett ärende för samordning av SIP utan att skapa en utskrivningsprocess i Systemet.
3.3.2	Systemet har funktionalitet för upprättande och dokumentation av digital SIP.
3.3.3	Systemet har funktionalitet för att kalla till SIP och funktionalitet för att ändra skickad kallelse samt skicka den på nytt till samma mottagare. Inom Systemet ska deltagare (Systemanvändare) kunna bjudas in av fast vårdkontakt i öppenvården. Elektroniskt inbjuden deltagare ska ha möjlighet att bekräfta och återkoppla på kallelsen.
3.3.4	Systemanvändare inom slutenvård/kommun/öppenvård kan registrera behov av SIP i Systemet som meddelas övriga berörda Systemanvändare.
3.3.5	I Systemet finns tvingande funktion för att dokumentera att patienten har erbjudits en SIP (Ja/Nej), anledning till Nej anges i ett kommentarsfält.
3.3.6	Systemet stödjer att inhämtat samtycke/medgivande om SIP kan dokumenteras.

NR	UTVÄRDERINGSKRITERIER	Uppfylls
3.3.7	Systemet stödjer tjänst för att Systemanvändaren digitalt kan signera en SIP, via e-legitimation eller motsvarande Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
3.3.8	Systemet har funktionalitet för att tillåta justeringar/kompletteringar till nya deltagare som elektroniskt blir kallade till SIP-mötet utan att behöva göra en ny kallelse. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐

3.4 Användbarhet

Krav på användbarhet innebär användarfunktioner som behöver finnas för att Systemet ska fungera som effektivt processtöd.

Krav rörande Systemets användbarhet avser logisk uppbyggnad, minimalt antal steg/klick för att utföra funktioner, uppmärksamhetsfunktioner och hjälpsystem. Systemet ska vara möjligt att anpassa till land och språk (tid, datum etc.), det ska finnas kortkommandon och tooltips ska kunna visas. Felmeddelanden ska vara informativa och det grafiska gränssnittet ska vara intuitivt. Systemet ska vara möjligt att tillgängliggöra för personer med funktionsnedsättning, exempelvis ska Systemet kunna fungera med talsyntes.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
3.4.1	Systemanvändare uppmärksammas via exempelvis flagga/ikon i användargränssnittet på ärenden som har ny information/uppdateringar. Information anses vara ny till dess att någon Systemanvändare på den enheten tagit del av informationen.
3.4.2	Systemadministratör kan konfigurera kontrollregler i Systemet, minst att ett fält ska vara obligatoriskt.

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
3.4.3	Systemanvändare får aviseringar om nya ärenden, eller uppdatering av öppna ärenden, utan att behöva vara inloggad i Systemet. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
3.4.4	Systemet har följande uppmärksamhetsfunktioner: • påminnelse till Systemanvändaren om att utse fast vårdkontakt, • besvara en SIP-kallelse, • utebliven respons på kallelse till SIP och • öppna ett inkommit meddelande. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐
3.4.5	Systemadministratören kan själv konfigurera tiden för när en påminnelse ska genereras. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
3.4.6	Ärenden i Systemet kan, efter samtycke i Systemet, förflyttas från en enhet och tas över av andra enheter eller kliniker, inom en och samma vårdgivare, utan att behöva avslutas och skapas på nytt. Det är möjligt att ändra kommun/vårdgivare i öppenvård, om patienten flyttar under aktuellt ärende, utan att behöva avsluta ärendet och skapa ett nytt. Systemet kan skicka en kvittens till avsändaren att den nya enheten har mottagit ärendet. Systemet stödjer även att ett ärende kan returneras till avsändaren vid t.ex. felaktig	☐

	mottagare (kommun/öppenvård) samt bifoga kommentar om orsak. Ärendet kan även uppdateras med ny information och ytterligare mottagare, utan att det måste skapas om på nytt. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset	
3.4.7	I Systemet finns möjlighet att kunna se vilka ärenden enheten har lämnat över, till vem, när och varför. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐

3.5 Uppföljning

Nedanstående beskriver Beställarens krav på uppföljning. I samband med implementeringen bestäms, i samråd mellan Leverantören och Beställaren, vilka rapporter som ska finnas i Systemet. Nedanstående krav möjliggör för Beställaren att kunna följa upp bl.a. produktion, resursåtgång, status planering, återinläggning, ekonomi och betalningsansvar.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
3.5.1	Upp till 10 rapporter som ska kunna hämtas i Systemet ingår i offererad lösning (tas fram i samråd, med Beställaren, under införandet). Exempel på innehåll i rapporter såsom dagar en patient varit inskriven, dagar med betalningsansvar, antal ärenden etc.
3.5.2	Systemet innehåller logik för beräkning av antal dagar med betalningsansvar för respektive vårdgivare och utförare, enligt Lag (2017:612) och den Regionala överenskommelsen (se Bilaga 2a, Regional överenskommelse 2020_samverkan utskrivning). Parametrarna för underlag till beräkning kan justeras, vid ändring av överenskommelsen.
3.5.3	Vid export av information ska det vara möjligt att avidentifiera informationen.
3.5.4	Systemet innehåller inga begränsningar i vilka av Systemets informationsmängder (inom ramarna för svensk lagstiftning) som kan användas i rapporter enligt krav 3.5.1.
3.5.5	Det är möjligt för Systemanvändare med relevant behörighet att exportera, den av Beställarens Systemanvändare, inmatad/skapad data ur Systemet för flera vårdenheter, som strukturerad information och i ett filformat som är läsbart/öppningsbart i Excel.
3.5.6	Avslutade ärenden ska finnas tillgängliga för behöriga Systemanvändare på den enhet där patientens ärende hanterats, till dess att det är gallrat/arkiverat.

3.6 Faktureringsfil

Från och med den 1 januari 2020 har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF, tagit över ansvaret för fakturering inom den somatiska vården.

Den nya betalningsmodellen påverkar vårdens arbetssätt. För att en kommun ska vara betalningsansvarig krävs att:

- Slutenvården meddelat om inskrivning och utskrivningsklar
- Öppenvården utsett fast vårdkontakt och kallat till samordnad individuell plan (SIP)

Om dessa åtaganden inte följs, ingår vårdtillfället inte i statistiken, och kommunen kan inte bli betalningsansvarig för patienten.

Mer information finns på: https://vardgivarguiden.se/avtal/samverkansomraden/lagen-om-samverkan-vid-utskrivning/fakturering-2020/

Varje månad räknas ett genomsnitt ut för varje kommun. Därefter skickas ett granskningsunderlag till kommunerna tre veckor innan fakturering. Under tiden kan kommunen föra en dialog med Region Stockholm. HSF avser att nyttja etablerad faktureringsrutin även med kommande System.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
3.6.1	Systemet genererar en fil för fakturering enligt specifikation i Bilaga 2f, Exempelfil kundfa HSF WebCare och tillhörande postbeskrivningar i Bilaga 2g, Postbesk kundfa HSF Webcare.

4. ICKE-FUNKTIONELLA KRAV

4.1 Övergripande systemtekniska krav

Detta avsnitt beskriver de övergripande systemtekniska kraven som ställs på Systemet för leverans, implementering och förvaltning.

Det är av yttersta vikt att levererat System håller en generellt hög teknisk standard/arkitektur, hög tillförlitlighet, är väldokumenterat, bygger på modern och standardiserad teknik samt möjliggör en framtidssäker och skalbar drift- och förvaltningsmodell.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.1.1	All information och text i Systemet ska vara på svenska, både i användargränssnitt och administrationsgränssnitt samt i tekniska och användarmanualer. Material i sådana manualer från ingående tredjepartslösningar är undantagna, där även engelska är godtagbart.
4.1.2	All dokumentation ska vara versionsstyrd och skriven på svenska.
4.1.3	Alla uppdateringar av dokumentationen som sker under kontraktstiden ska utan kostnad tillhandahållas Beställaren.
4.1.4	Vid förändringar av såväl funktionalitet som metoder ska dokumentation som beskriver förändringen levereras i så god tid att Beställarens personal hinner informeras och utbildas. Tidigare levererad dokumentation ska uppdateras.
4.1.5	Leverantören ansvarar, inom ramen för Systemet, för att aktuell dokumentation finns tillgänglig för Beställaren inom 24 timmar (1 dygn).
4.1.6	Systemets behov av databasrättigheter dokumenteras av Leverantören och är tillgänglig för Beställaren.
4.1.7	Systemets datamodell (beskrivningen av struktur och relation mellan objekt i databasen) är dokumenterad och är tillgänglig för Beställaren.
4.1.8	Systemet ska automatiskt kunna stödja övergång till sommar- respektive vintertid.
4.1.9	Systemet ska vara konfigurerat att synkronisera tid mot den referenskälla för tid = NTP-server som serverplattformen är ansluten till.
4.1.10	Systemet ska kunna anpassas till nya lagkrav, processer och it-lösningar.
4.1.11	Systemet innehåller funktionalitet för svensk teckenuppsättning enligt ISO/IEC 8859-1 eller likvärdigt.
4.1.12	Systemet innehåller funktionalitet för svensk angivelse av datum, tid och tidsintervall enligt ISO 8601 eller likvärdigt.
4.1.13	Systemet möjliggör konfiguration av formatet på numeriska värden t.ex. användning av punkt, kommatecken och blanksteg.
4.1.14	Leverantören förvarar de delar av systemdokumentationen som behandlar skyddsvärd information

	så att endast behörig personal ges åtkomst.
4.1.15	Lösningen fungerar på mobila enheter såsom surfplattor och smartphones.
4.1.16	Systemet stödjer Microsoft Windows 10 Enterprise samt Windows 10 Pro i alla av Microsoft supporterade versioner (livscykelhantering; "Windows As A Service"), d.v.s. de versioner som befinner sig i Semi-Annual Channel från det att Microsoft släppt version som klassas som "Broad" och så länge den supporteras av Microsoft.
4.1.17	Systemets webapplikationer stödjer Microsoft Edge som webbläsare på klient, med de vid var tid supporterade versioner av webbläsare från Microsoft.
4.1.18	Systemets webapplikationer stödjer Google Chrome som webbläsare på klient, med de vid var tid supporterade versioner av tillverkaren.
4.1.19	Där Systemets webbläsare används på Appleenheter stöds Safari som webbläsare på dessa.
4.1.20	Systemets utskriftshantering använder de skrivare som finns definierade i klients utskriftshantering (det vill säga Systemet använder inte andra applikationers utskriftshantering, t.ex. Word). Det gäller för såväl lokalt anslutna skrivare som för nätverksskrivare.
4.1.21	Leverantören lagrar alla konfigurationsbeskrivningar och dokumentation som uppstår i samband med nya, förändrade och avvecklade delar av Systemet samt motsvarande för övriga levererade tjänster och funktioner, i ett dokumentationssystem (CMS eller motsvarande strukturerad informationslagring). Formatet är lätt att hantera för Beställarens stödprocesser för incident-, problem- och förändringshantering, samt för förvaltningen och för samverkande leverantörer inom förvaltningsobjektet.
4.1.22	Systemet och dess implementation stödjer att Beställarens SAM-verktyg (SAM - Software Asset Management), i nuläget SNOW software, för inventering av servrarnas ingående applikationer körs 1ggr/dygn.
4.1.23	Systemets stödjer en implementation där serveroperativsystemet är optimerat säkerhetsmässigt (härdat) enligt operativsystemleverantörers anvisningar för härdning av de operativsystem Systemet är utvecklat för.
4.1.24	Systemets olika serverprogramvaror installeras och körs som tjänster inom server-operativsystem (OS).
4.1.25	Leverantören säkerställer att Systemets alla moduler och komponenter kan installeras inom Beställarens infrastruktur och driftmiljö enligt Bilaga 2c, Teknisk bilaga.
4.1.26	Systemets databasmotor fungerar i en klustrad miljö eller motsvarande redundant miljö för att uppnå hög tillgänglighet.
4.1.27	Systemets nätverkskommunikation baseras på TCP/IP.
4.1.28	Systemet fungerar med långsamma WAN-anslutningar (anslutningshastigheter mellan 0.5-1Gbs) utan märkbara försämringar för Systemanvändarna.
4.1.29	Framtida utveckling av systemet ska ske med beaktande av EN301549, Tillgänglighetskrav för IKT-produkter och tjänster.

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
4.1.30	Alla Systemets moduler och komponenter fungerar normalt i en 100% virtualiserad VMware miljö. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐
4.1.31	Systemets ingående servrar fungerar att separeras i en segmenterad (skiktad) nätverksarkitektur för kritiska eller känsliga system och skiljer på olika funktioner i följande tre separata nätverkszoner: - Webbserverar i DMZ - Applikationsservrar i skyddat nät - Databasservrar i skyddat nät Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐
4.1.32	Systemets användargränssnitt fungerar utan behov av lokal installation eller tredjeparts plug-in till webbläsaren. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐
4.1.33	Systemet bygger på modern webstandard och tillämpar responsiv design, i så stor utsträckning som möjligt, för att presentera innehåll korrekt och läsbart för Systemanvändare på marknadens vanligaste förekommande mobiltelefoner/surfplattor. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐

4.2 Införande

Detta avsnitt innehåller krav på införande av det nya Systemet.

Som del i Införandet av Systemet kommer dokumentation att sammanställas gemensamt av Beställaren och Leverantören, för att beskriva de definierade processer och rutiner som behövs för att bedriva en professionell drift och förvaltning.

Som del i, samt efter införandet ska Leverantören bland annat ansvara för:

- Utforma Systemet
- Installera och stödja driftsättningen av Systemet
- Stödja transition av information till Systemet
- Stödja projektets utbildningsinsatser
- Underhålla applikationen
- Ansvara för att Systemet är tekniskt, funktionellt och ekonomiskt optimerat
- Avhjälpa fel i Systemet
- Vidareutveckla Systemet
- Hantera kundstöd, dvs fel, beställningar och support, samt samverka med Systemets förvaltning inom Region Stockholm
- Stödja Systemets förvaltning inom Region Stockholm i förvaltningsarbetet för Systemet, dvs avtalsuppföljning, driftuppföljning, kostnads-, kvalitets- och säkerhetsuppföljning enligt Region Stockholm:s Riktlinjer för informationssäkerhet och IT-Förvaltningsmodell.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.2.1	Införandet genomförs i projektform med stöd av PROJEKTiL enligt Bilaga 2h, PROJEKTiL Region Stockholm.
4.2.2	I samband med införandet övertar Leverantören ansvaret för Tredje linjens Servicedesk och arbetar enligt ingående processer i samverkan med Beställaren.
4.2.3	I samarbete med Beställaren och Leverantören, utforma en Förvaltningshandbok för Systemet.
4.2.4	Leverantören meddelar Beställaren om planerade och förändrade förhållanden avseende personal, resursförändringar, verksamhetsinriktning etc. som påverkar eller kan komma att påverka leveransen av Systemet.
4.2.5	Leverantören skall i samband med Införandet presentera en förteckning över de portar och protokoll som Systemet kräver för dess funktion.
4.2.6	Leverantören presenterar i samband med Införandet en lista över tjänster och moduler som ska vara tillgängliga och igång för att Systemet ska betraktas som igång och levererar full funktionalitet till Systemanvändarna enligt avtalad specifikation.
4.2.7	Systemet fungerar i en klustrad miljö eller motsvarande redundant miljö för att uppnå hög tillgänglighet.
4.2.8	Leverantören ska uppfylla Beställarens krav enligt Bilaga 3, Införande och milstolpeplan.

Beskrivning

Anbudsgivaren **ska** beskriva följande:

	Beskrivning
4.2.9	Leverantören ska beskriva och lämna förslag på en övergripande Projektplan enligt informationen i Bilaga 3, Införande och milstolpeplan.

4.2.1 Utbildning

Leverantören ska tillhandahålla lärarledd utbildning till Beställarens drift- och förvaltningspersonal, samt bistå vid framtagande av anpassad utbildning för Systemanvändare. Beställaren avser att själv utbilda Systemanvändare enligt konceptet ”train the trainer”. Se även Bilaga 3, Införande och milstolpeplan.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.2.10	Leverantören tillhandahåller och genomför lärarledd systeminriktad grundutbildning med utbildningsmaterial för målgrupperna kopplat till förvaltningen (HSF), drift (SF IT), Servicedesk (SF IT) inom Region Stockholm. Utbildningens innehåll stäms av mellan Beställare och Leverantör i god tid innan start (2–3 veckor). Avser 2 stycken utbildningstillfällen, halvdag 3–4 timmar och 10–12 personer /tillfälle. Grundutbildningens syfte och mål är att ge deltagarna en första grundläggande inblick och förståelse för Systemets basfunktionalitet, arbetsflöde och hanteringen runt driftrelaterade rutiner och aktiviteter. Deltagare bör efteråt självständigt kunna nyttja Systemets olika funktioner som definierats för respektive målgrupp/roll.
4.2.11	Leverantör tillhandahåller och genomför lärarledd grundutbildning med inriktning på drift, teknik och systemunderhåll för målgrupperna kopplat till förvaltningen (HSF), drift (SF IT), Servicedesk (SF IT) inom Region Stockholm. Utbildningens innehåll stäms av mellan Beställare och Leverantör i god tid innan start (2–3 veckor). Avser 2 stycken utbildningstillfällen, halvdag 3–4 timmar och 10–12 personer /tillfälle. Grundutbildningens syfte och mål är att ge deltagarna en första grundläggande inblick och förståelse för Systemets basfunktionalitet, arbetsflöde och hanteringen runt driftrelaterade rutiner och aktiviteter. Deltagare bör efteråt självständigt kunna nyttja Systemets olika funktioner som definierats för respektive målgrupp/roll.
4.2.12	Till grundutbildningen för respektive målgrupp hör ett utbildningsmaterial i form av en skriftlig dokumentation eller s.k. ”lathund” som ger deltagarna stöd under utbildningsdagen och även senare.
4.2.13	All grundutbildning består dels av teoriavsnitt, dels av praktisk användning av Systemet i en övningsmiljö (utbildningsmiljö) som tillhandahålls av Leverantören.
4.2.14	All grundutbildning från Leverantören ska hållas på svenska. Dokumentation, utbildningsmaterial och ”lathundar” ska vara skrivna på svenska.
4.2.15	Grundutbildningen samordnas med användning av Systemets dokumentation, så att Systemanvändaren vet var denne hittar hjälp i olika situationer.
4.2.16	Beställaren har fri nyttjanderätt avseende utbildningsmaterial, dokumentation och lathundar kopplat till grundutbildningen, med rätt att distribuera till Systemanvändare. Syftet är att ha möjlighet att komplettera, lokalanpassa och kunna distribuera materialet till Systemanvändare. Region Stockholm avser EJ att använda materialet i reklam, marknadsföring eller annat syfte.
4.2.17	Vid alla förändringar i Systemets funktioner eller systemkonfiguration ska Leverantör uppdatera

	befintlig dokumentation innan förändringar tas i produktion.
4.2.18	Leverantören tillhandahåller resurser och stödjer Beställaren i utveckling av riktad och specialiserad lärarledd användarutbildning med fokus på systemets funktioner kopplat till verksamhetsprocess och arbetssätt inom Beställaren. Uppskattad tid = 24 - 40 timmar. Innehåll: Lärarledd utbildning (filmad) i kombination med övningsmiljö d.v.s. Systemets utbildningsmiljö.
4.2.19	Leverantör tillhandahåller resurser och stödjer Beställaren i utveckling av e-utbildning (interaktiv) i Lärtorget som är portalen för e-utbildning inom Region Stockholm. Uppskattad tid = 40 tim. Innehåll: e-utbildning i Lärtorget i kombination med övningsmiljö d.v.s. Systemets utbildningsmiljö.
4.2.20	Beställaren avser att filma de lärarledda användarutbildningarna och behöver i utbildningssyfte ha fri nyttjanderätt avseende allt filmat material. Syftet är att ha möjlighet att komplettera, lokalanpassa och kunna distribuera materialet till Systemanvändare. Beställaren avser EJ att använda materialet i reklam, marknadsföring eller annat syfte.
4.2.21	Beställaren behöver i utbildningssyfte ha fri nyttjanderätt avseende allt material kopplat till e-utbildningen. Syftet är att ha möjlighet att komplettera, lokalanpassa och kunna distribuera materialet till Systemanvändare. Beställaren avser EJ att använda materialet i reklam, marknadsföring eller annat syfte.

4.3 Säkerhet

Säkerhet omfattar fysisk säkerhet, it- och informationssäkerhet, processer, organisation och verksamhet. Säkerheten är av övergripande betydelse i förvaltningen av Systemet, där Regionens Riktlinjer för informationssäkerhet utgör ett säkerhetsramverk för hur Systemet driftas, förvaltas och används.

Beställarens Riktlinjer för informationssäkerhet är i sin tur relaterad till ISO 27000-standarden.

Målet för Beställarens informationssäkerhetsarbete är att skydda informationen inom verksamheten. Skyddet ska vara anpassat till skyddsvärde, risk och lagkrav och därigenom möjliggöra för Region Stockholms verksamheter att uppnå sina mål. En god informationssäkerhet inom Beställaren främjar verksamheternas funktionalitet, kvalitet och effektivitet, medborgares rättigheter och personliga integritet, Beställarens förmåga att förebygga och hantera allvarliga störningar och kriser samt förtroendet för Beställarens informationshantering och it-system.

De styrdokument Beställaren arbetar utifrån är Informationssäkerhetspolicyn, Riktlinjer för informationssäkerhet samt Tillämpningsanvisningar för informationssäkerhet.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.3.1	Leverantörerna ska uppfylla Beställarens informationssäkerhetspolicy, Bilaga 11, ls-1112-1733-informationssakerhet-policy) och riktlinjer för informationssäkerhet, Bilaga 12, Riktlinjer-for-informationssakerhet. Detta kommer regelbundet under avtalstiden att följas upp.
4.3.2	Systemet är CE-märkt.
4.3.3	Leverantören har kontaktperson för kontakt med Beställaren för it-säkerhetsrelaterade frågor och incidenter, motsvarande Incident Manager eller SOC hos Leverantören.
4.3.4	Leverantören ansvarar för att identifierade säkerhetsbrister och -incidenter omedelbart rapporteras till Beställaren.
4.3.5	Leverantören genomför säkerhetskontroller av egen personal som har åtkomst till och hanterar Systemet. Åtagandet omfattar konfidentialitet/sekretess och tystnadsplikt.
4.3.6	All data som registreras eller genereras genom användning av Systemet ska ägas av respektive verksamhet/organisation, Leverantören har inte äganderätt till någon information i Systemet.
4.3.7	Systemanvändare ska i användargränssnittet tydligt kunna se vem som är inloggad i Systemet.
4.3.8	All kommunikation med Systemet eller dess databaser, oavsett riktning, ska vara krypterad med en av Beställaren godkänd algoritm, vilken definieras i samband med införandet.
4.3.9	Systemet lagrar ingen patientinformation eller personuppgifter i ett DMZ eller annan zon med direktkoppling mot internet.
4.3.10	Det är möjligt att logiskt separera informationen i systemet till flera databaser, exempelvis baserat på informationsägare.
4.3.11	Leverantören ska inom avtalet erbjuda Beställaren fullständiga rättigheter att genomföra informations- och it-säkerhetsgranskningar vid behov. Detta inkluderar såväl revision av informations-/it-säkerheten som it-säkerhetstester. Med fullständiga rättigheter menas att

	Leverantören, och dess eventuella underleverantörer, kostnadsfritt ställer interna resurser t.ex. relevant personal, dokumentation m.m. till Beställarens förfogande vid informations- och it-säkerhetsgranskningar.
4.3.12	Leverantören redovisar på begäran av Beställaren detaljerade rapporter av samtliga genomförda kvalitets- och säkerhetsgranskningar rörande Systemet de senaste 3 åren. Exempel på granskningar är GAP-analyser, penetrationstester och sårbarhetsskanningar.
4.3.13	Varje användarkonto i applikationen går att härleda till en viss individ. Grupp- eller funktionskonton förekommer ej.
4.3.14	Automatisk utloggning från Systemet sker efter viss tids inaktivitet. Tiden är konfigurerbar av Beställaren.
4.3.15	Systemet ska stödja att säkerhetskopiering kan utföras på all programvara, all konfiguration och all data som behövs för att återställa systemet.
4.3.16	Systemets information hanteras säkert, enligt Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:40).
4.3.17	Beställaren kan genom systemet uppfylla vårdgivarens ansvar kring kontroll av åtkomst till uppgifter enligt Socialstyrelsens föreskrifter Kap 4 § 9 (HSLF-FS 2016:40).
4.3.18	Systemet fungerar med antivirusprogrammet McAfee aktuell version samt på marknaden vanligt förekommande antivirusprogram under avtalstiden.
4.3.19	Systemet kontrollerar inputdata för alla fält i syfte att skydda mot exekvering av kod, både vid manuell inmatning och i eventuella bifogade filer.
4.3.20	Systemet har funktioner för att säkerställa informationsintegritet, dvs för att förhindra obehörig förändring av information.
4.3.21	Systemet fungerar med teknik för applikationskryptering som Always Encrypted eller annan motsvarande teknik för detta syfte.
4.3.22	Säkerhetskopierad data ska kunna återläsas inom rimlig tid. Funktionen kommer regelbundet att testas av Beställaren.
4.3.23	Systemet stödjer att säkerhetskopiering av data under drift sker utan påverkan på funktionalitet för Systemanvändarna.

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
4.3.24	Systemet stödjer att data lagras krypterat och säkerställer att rimliga processtider kan hållas. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐

Beskrivning

Anbudsgivaren **ska** beskriva följande:

	Beskrivning
4.3.25	Leverantören ska beskriva hur Systemet stödjer att data lagras krypterat och säkerställer att rimliga processtider kan hållas.

4.3.1 Autentisering och auktorisering

Detta avsnitt innehåller krav på autentisering och auktorisering, där autentisering är processen att verifiera identiteten hos en Systemanvändare som försöker få tillgång till ett system, medan auktorisering är en metod som används för att bestämma de resurser som är tillgängliga för en autentiserad Systemanvändare.

Beställaren avser hantera autentisering och auktorisering via redan etablerade kataloger, initialt EK. Systemet förväntas ha federativ förmåga och stödja regel- och rollbaserad behörighet som ger förutsättningar att begränsa information till utsedda Systemanvändare samt stödja SAMBI:s regelverk. Den rollbaserade administrationen kan provisioneras från, en eller flera, av Beställaren valbara informationskällor.

4.3.1.1 Autentisering

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.3.25	För åtkomst till informationen i Systemet krävs att alla Systemanvändare använder flerfaktorsautentisering.
4.3.26	Systemet tar emot utfärdade intyg avseende autentisering och behörighet via multipla-idp:er.

4.3.1.2 Auktorisering

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.3.27	Systemet stödjer regel- och rollbaserad behörighet, som möjliggör att viss information endast är tillgänglig för utsedda Systemanvändare. Behörighet kan tilldelas Systemanvändaren på följande sätt: - Tilldelning i Systemet via exempelvis behörighetsprofiler - Tilldelning av behörighet baserat på attribut distribuerade via SAML. Systemet sparar registrerade Systemanvändare i lokal användardatabas, oavsett om användarna registrerats direkt i systemet eller via katalog.
4.3.28	Systemet stödjer att Systemanvändare kan registreras som Systemanvändare direkt i systemet, i de fall där Systemanvändaren inte stödjs av federativ åtkomst och behörighetstilldelning.

4.3.29	Systemet kan presentera en rapport/lista över vilka behörigheter varje konto i Systemet har. Gäller alla delar av systemet. I vissa fall kan det finnas behov av att rapporten/listan kan presenteras baserat på verksamhetstillhörighet.
4.3.30	Systemet **klarar av** intygsbaserad behörighetshantering: • agera som en SP enligt SAMBI regelverk • stödja SP-initierad och IDP-initierad inloggning • hantera intygsbaserad behörighet

4.3.2 Loggning

Syftet med loggning är att tillse att aktiviteter i Region Stockholms it-system sker på ett korrekt och säkert sätt. För att kunna säkerställa verksamhetsprocessen, behövs funktioner som spårar godkända och icke godkända händelser i Systemet.

För att garantera rättssäkerhet vid spårning, intrång och överskridande befogenheter, behöver en komplett samt otvetydig logg föras över samtliga relevanta aktiviteter i Systemet.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.3.31	Systemet loggar all förändring av information i alla delar av Systemet. Loggen inkluderar även förändring av exempelvis systemkonfiguration, användaruppgifter och behörigheter.
4.3.32	Av Systemets säkerhetslogg framgår Systemanvändarens identitet.
4.3.33	Av Systemets säkerhetslogg framgår alla åtgärder som Systemanvändare eller Servicekonton har vidtagit med patientuppgifter, exempelvis läsning, ändring och radering samt inloggningsförsök från obehöriga Systemanvändare.
4.3.34	Tidpunkt för inträffade händelser ska framgå av Systemets säkerhetslogg.
4.3.35	Av Systemets säkerhetslogg framgår anropade destinationsadresser.
4.3.36	Av Systemets säkerhetslogg framgår vid vilken vårdgivare, samt vid vilken vårdenhet och/eller vårdprocess åtgärder har vidtagits.
4.3.37	Systemet har stöd för export av loggar till central loggserver. Loggen innehåller all informationsbehandling, var i informationsmängden, vem (användar-id), när (datum, klockslag), vad (attribut som ändrats) och varifrån (organisation/dator).
4.3.38	Systemet ska stödja att en säkerhetslogg tillhörande systemet kan spåra från vilken dator aktiviteter har utförts (källadress), oavsett om aktiviteter har initierats av en individ eller ett system. Sker genom att logga IP-nummer vid inloggning, eller motsvarande.
4.3.39	Loggning i systemet ska ske i standardiserat format. Syslog, common event expression initiative eller motsvarande.
4.3.40	Systemets loggar ska vara skyddade från obehörig åtkomst och manipulation.
4.3.41	Systemet har funktion för att kunna lagra loggar i 5 år enligt Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS

	2016:40).
4.3.42	Patienten ska kunna få ut logginformation i format enligt Socialstyrelsens föreskrifter (HSLF-FS 2016:40).
4.3.43	Systemet har funktion för loggning av access till loggen.
4.3.44	Systemet har funktion för gallringsmöjlighet på lokal logg.
4.3.45	Systemets interna tidsfunktion kopplat till loggning har en noggrannhet på under en sekund från Beställarens tidskälla.
4.3.46	Systemet levererar loggdata. Tiden från händelse till dess att loggposten är skickad till utpekad destination är mindre än 1 sekund.
4.3.47	Systemet separerar loggar baserat på Systemanvändarens och Servicekontons organisatoriska tillhörighet.
4.3.48	Systemet har stöd för att skicka loggar till olika loggplatser baserat på Systemanvändarens organisatoriska tillhörighet.

4.4 Drift och förvaltning

4.4.1 Tekniska driftkrav

För ett tekniskt, funktionellt och ekonomiskt optimerat System behövs en driftplattform som möter verksamhetens behov under hela avtalstiden.

Detta avsnitt beskriver de tekniska ramar som behöver uppfyllas för att en Leverantör ska kunna dimensionera en driftplattform, som gör Systemets funktioner tillgängliga under aktuella öppettider med ett minimum av driftstörningar och relevant kapacitet för verksamheten.

Det är av yttersta vikt att Systemanvändare inte upplever några negativa effekter av förändringsarbeten under Systemets öppettider.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.4.1	Leverantören levererar Systemets instanser för produktion, acceptanstest, test och utbildning för drift inom Beställarens försorg enligt Bilaga 2c, Teknisk bilaga.
4.4.2	Leverantören dimensionerar Systemets driftmiljöer för produktion, acceptanstest, test och utbildning att driftas inom Beställarens försorg enligt Bilaga 2i, Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Windows-Server och/eller Bilaga 2j, Dimensioneringsunderlag_Virtuell_Linux-Server. Se Bilaga 2k, Kostnadstabeller vid dimensionering av Servrar.
4.4.3	Leverantören tillhandahåller driftmiljöer för Systemet, med fiktivt men relevant datainnehåll för test- och utbildningsmiljö.

	Systemet dimensioneras enligt följande: - 1 500 samtidiga Systemanvändare inom produktionsmiljön - 20 samtidiga Systemanvändare inom acceptanstestmiljön - 10 samtidiga Systemanvändare inom testmiljön - 1 000 samtidiga Systemanvändare inom utbildningsmiljön under år 2021, 100 samtidiga Systemanvändare från och med år 2022
4.4.4	Systemet är monitoreringsbart från Beställarens monitoreringsverktyg OP5, i enlighet med presenterad lista på för Systemet vitala tjänster i samband med etablering.
4.4.5	Systemet genererar automatiskt felmeddelanden som konfigurerbart även distribueras till Beställarens övervakningssystem (OP5) vid avvikelser eller nedtid.
4.4.6	I Systemet finns en service- och underhållslogg implementerad.
4.4.7	Leverantören garanterar att tillgängligheten för de av Leverantören levererade komponenter/moduler i Systemet uppgår till minst 99,9% per månad under öppettid under hela avtalsperioden.
4.4.8	Systemets svarstider, fram till driftmiljöns koppling mot internet, ska, med en serverplattform enligt Leverantörens specifikation, vara sådana att en normal Systemanvändare upplever Systemet som att det svarar ögonblickligen (faktiska svarstider ska generellt inte överstiga 1 sekund).
4.4.9	Det finns ingen begränsning i Systemet avseende konfiguration av lagringsmängd eller lagringstid, undantaget fysisk lagringskapacitet (lagringsdiskar). Exempel på data som kan lagras är: Patientdata, transaktioner m.m.
4.4.10	Systemets skalbarhet möjliggör utökning av Systemet med ny funktionalitet utan förlust av prestanda.
4.4.11	Leverantören lämnar förslag på underhåll av Systemets databaser till Beställaren i samband med införandet. Förslaget innehåller ett tidsschema över tidpunkter för genomförande av underhåll (aktiviteter som utförs dagligen, veckovis eller månadsvis).

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
4.4.12	Patchning av Systemet genomförs på dagtid samtidigt som Systemet används som normalt. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐
4.4.13	Leverantörens versionsuppgraderingar, inklusive verifiering av densamma, sker utan driftstopp i produktionsmiljön. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 0,5% av Anbudspriset.	☐
4.4.14	Systemet stödjer automatisk återställning vid fel för dess tjänster (exempelvis Windows services som inte svarar). Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐

4.4.2 Förvaltning

Detta avsnitt beskriver de krav som behöver uppfyllas för att en Leverantör ska kunna genomföra en kvalitativ och strukturerad tjänsteleverans under hela avtalsperioden i enlighet med Region Stockholms förvaltningsstyrningsmodell (pm3). Detta omfattar krav på leverantörens förutsättningar gällande intern kompetens, support, kundanpassningar av Systemet samt vidareutveckling/förändringshantering.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.4.15	Administration och underhåll av Systemet sker på ett strukturerat och systematiskt sätt i enlighet med pm3 och ITIL.
4.4.16	Leverantören bistår, utan kostnad, med en kontaktperson vid uppgradering av systemet inom 4 veckor från det att en ny version finns tillgänglig hos Leverantören. Vid behov på plats i Beställarens driftorganisation.
4.4.17	Löpande funktionsuppdateringar/mindre releaser, nya versioner, patchar och buggfixar till Systemet ingår i det offererade Systemet under hela avtalsperioden.
4.4.18	Alla kundanpassningar av Systemet för Beställaren, ex. logotyp, statistik, behörighetsstyrning etc. som byggts upp av Leverantören eller Beställaren, ingår vid versionsbyten och systemuppdateringar.
4.4.19	Leverantören ansvarar för framtagande och uppdatering av dokumentation enligt upphandlingsdokumenten med bl.a. systembeskrivningar, rutiner och instruktioner som relaterar till Leverantörens ansvar för Systemet och ingår i kostnaden för Systemet.
4.4.20	Leverantören stödjer Beställaren vid förvaltnings- och förändringsplanering kostnadsfritt under avtalsperioden, uppskattningsvis 40 timmar per år.
4.4.21	Det finns alltid behörig (säkerhets- och kompetensmässigt) personal tillgänglig under kontorstid/öppettid för att upprätthålla avtalade Tjänstenivåer.
4.4.22	Leverantören genomför hot-, risk- och sårbarhetsanalyser minst en gång per år och innan större förändringar. Leverantören dokumenterar riskanalyser på sådant sätt att det är möjligt att kontrollera efterlevnad.
4.4.23	Leverantören delger Beställaren information om resultat och konsekvenser av riskanalyser samt uppföljning av dessa. Informationsutbytet sker strukturerat enligt överenskomna mallar och rutiner. Uppföljning av analyserna sker kontinuerligt i samband med efterföljande Förvaltningsmöte med Beställaren.
4.4.24	Systemet har en definierad releaseprocess för uppgraderingar och underhåll som presenteras i samband med Införandet.
4.4.25	Leverantören upprätthåller ett aktuellt förändringsschema som finns tillgängligt för Beställaren.
4.4.26	Beställaren informeras om planerade Servicefönster minst femton (15) arbetsdagar innan genomförande.
4.4.27	Servicefönster förläggs efter kl 17.00 och överstiger inte fyra (4) timmar, såvida inget annat

	överenskommits med Beställaren.
4.4.28	Den sammanlagda längden av alla Servicefönster som påverkar en enskild Systemanvändare under ett år överstiger inte 24 timmar, såvida inget annat överenskommits med Beställaren.
4.4.29	Beställaren har rätt att få tidpunkten för ett Servicefönster ändrat. Utifrån verksamhetsprioriterade behov har Beställaren rätt att med kort varsel få Servicefönster flyttat till annan tidpunkt.

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
4.4.30	Leverantören har en anpassad process för kapacitetsuppföljning och -planering (ITIL Capacity Management) för Systemet, med tillgängliga nyckeltal. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 3% av Anbudspriset.	☐

4.4.3 Samverkan

Samverkan sker mellan Leverantören och Beställaren för att upprätthålla tillgänglighet och kvalitet i Systemet, samt vid proaktiv utveckling av ingående funktioner för att stödja Beställarens verksamhet på bästa sätt.

Med lämpliga verktyg för samverkan, i form av övervakning, informationsdelning och ärendehantering, finns grunden för väl fungerande stöd som underlättar att upprätthålla avtalad tillgänglighet för Systemanvändarna.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.4.31	Leverantören samverkar med Beställaren, Systemanvändare och andra leverantörer som stödjer Systemet. Beställaren äger alla samverkansärenden samt koordinerar samverkan vid ärenden som involverar mer än en regionintern - och/eller extern part.
4.4.32	Leverantören genomför en utvärdering tillsammans med Beställaren för uppfyllandet av överenskomna åtaganden senast tre (3) månader efter utgången av varje avtalsår i syfte att utvärdera och bedöma samarbetet.
4.4.33	Fysiska möten hålls på en plats inom Stockholms tullar för att underlätta för tillresande från länet. Vid behov och i mån av tillgång används SF IT:s möteslokaler.
4.4.34	Leverantören ska fortlöpande och utan extra kostnad lämna ändamålsenliga rapporter avseende underhåll, utveckling och support till Beställaren. Frekvens och innehåll fastställs i samband med implementation, innan övergång till drift och förvaltning. Leverantören ska lämna ett förslag till Beställaren baserat på Leverantörens standardiserade rapporteringsrutiner.
4.4.35	Förvaltningsmöten planeras äga rum en (1) gång per månad, fastställs i samband med implementationen. Beställaren kallar till förvaltningsmöten, ansvarar för dagordningen samt ordnar med lokal och protokollförare.

4.4.36	Vid Förvaltningsmöten deltar och redovisar Leverantören varje månad i skriftlig form ärendestatistik för Systemet i form av: • antal och kategori av incidenter • avvikelser från avtalade tjänstenivåer • säkerhetsincidenter • beställningar • förändringar • Åtgärdstider • övriga händelser som påverkat Systemet Leverantören redovisar även ärendemönster som tyder på brister i Systemet, exempelvis kunskapsbrist.
4.4.37	Leverantören anordnar regelbundet, minst en (1) gång per år, användarforum eller motsvarande som ger Beställaren möjlighet att tillsammans med andra intressenter påverka och prioritera vidareutveckling av Systemet. Beställaren deltar kostnadsfritt.
4.4.38	Leverantören arbetar proaktivt i samarbete med Beställaren för att identifiera nya behov och möjligheter utifrån verksamheternas behov, samt för att förbättra den pågående leveransen av Systemet.

4.4.4 Ärende-, incident- och problemhantering

Beställaren och Leverantören tillhandahåller samverkande funktioner, Servicedesk, för hantering av incidenter, problem, beställningar och förändringar.

Ärenden initieras från Systemanvändare, drift eller Systemförvaltning till lokal Servicedesk (Första linjen), och vidare till Beställarens Servicedesk (Andra linjen) för kvalificering/kategorisering. Ärenden kan även initieras automatiskt genom händelser i Systemet som rapporterats till anslutna övervakningssystem.

De ärenden som kategoriseras som applikationsnära och funktionella Systemärenden, eskaleras till Leverantören (Tredje linjen).

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.4.39	Leverantörens Servicedesk hanterar incidenter, säkerhetsincidenter och ärenden som anmälts av Beställaren samt tekniska felindikationer och fel/brister som upptäcks av Leverantörens personal.
4.4.40	Leverantörens Servicedesk tillhandahåller en funktion för tredje (3:e) nivån av ärende-, incident och problemhantering för ärenden som anmäls av Beställarens systemförvaltning, driftorganisation eller Servicedesk.
4.4.41	Leverantören har definierade och dokumenterade processer och rutiner för att hantera incidenter, säkerhetsincidenter, problem, samverkan och genomförande av avtalade kontinuitetsplaner, som medför att Systemet åter finns tillgänglig för Beställaren enligt avtalade Tjänstenivåer.

4.4.42	Leverantören använder ett ärendehanteringssystem som stödjer de processer som är nödvändiga för upprätthållande av hög kvalitet av Systemet enligt avtalade Tjänstenivåer.
4.4.43	Alla ärenden registreras, kategoriseras, prioriteras, tidstämplas och kvitteras. Alla ärenden återkopplas till anmälaren innan de stängs.
4.4.44	Ärendekategorier är minst Incident, Säkerhetsincident, Incident utanför Leverantörens ansvar, Beställning och Information.
4.4.45	Registrering, kvittens på ärendeanmälan, statusförändringar och återkoppling som ärenden erfordrar sker via telefon, e-post eller Självservice (om tillämpligt).
4.4.46	Under och efter ärendehanteringen finns möjlighet för den som gjort anmälan att löpande få återkoppling från Leverantörens Servicedesk via telefon, e-post eller Självservice (om tillämpligt).
4.4.47	Leverantören säkerställer att samtliga åtgärder och all ärendehantering utförs så skyndsamt som möjligt för att minimera negativ inverkan på Beställarens verksamhet och Systemanvändare.
4.4.48	Åtgärdstid beräknas från tidpunkt för anmälan till Leverantörens Servicedesk avseende Systemet, manuell eller automatisk.
4.4.49	Om inget annat överenskommits vid incidentanmälan, återkopplas incidenter och säkerhetsincidenter varannan timme till anmälaren.
4.4.50	Leverantören stödjer Beställaren vid felsökning av upplevda brister i Systemet, även om det inte visar sig vara ett direkt fel i Systemet.
4.4.51	Leverantören stoppar och begränsar konsekvenser vid akuta säkerhetsincidenter/-händelser enligt överenskommelse med Beställaren.
4.4.52	Leverantören utreder, åtgärdar och återställer säkerhetsincidenter/-händelser som dokumenteras och delges Beställaren inklusive förslag till åtgärder för att undvika upprepning.

NR	UTVÄRDERINGKRITERIER	Uppfylls
4.4.53	Leverantören tillhandahåller en webbaserad funktion (självservice) som medför att personer utpekade av Beställaren får tillgång till en logisk och lättanvänd möjlighet att söka, visa, samt om möjligt lägga till, förändra och ta bort information för registrerade ärenden i Leverantörens Servicedesk. Mervärdesavdraget för detta utvärderingskriterium är 1% av Anbudspriset.	☐

4.5 Integrationer

Region Stockholm avser att nyttja en av Beställaren kontrollerad integrationsplattform för Systemet och kringsystem.

Nedan, samt i Bilaga 2c,Teknisk bilaga, beskrivs identifierade krav för integrationsgränssnitt och informationsformat.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.5.1	Systemet har förmåga att nyttja masterdata som förvaltas och tillhandahålls från av Beställaren i kravspecifikationen utpekade lösningsexterna masterdatakällor.
4.5.2	Systemet har förmåga att agera masterdatakälla vilket omfattar tillhandahållande av gränssnitt för livscykelhantering och tjänster för provisionering av masterdata till lösningsexterna system.
4.5.3	Systemet ska genom anslutning till en av Beställaren kontrollerad Integrationsfunktion: • lämna information till uppföljningsdatabasen VAL, och/eller databas med motsvarande funktionalitet • inhämta verksamhetsinformation, användaruppgifter (t.ex. roll, organisation och kontaktuppgifter) från katalog, såsom HSA och EK • inhämta personuppgifter från Beställarens PU – personuppgiftsregister • inhämta information om var patienter är listade från Beställarens ListOn, såsom val av husläkarmottagning • inhämta personuppgifter från Ineras nationella personuppgiftstjänst • inhämta områdesinformation från Kodserver
4.5.4	Varje exponerat API och gränssnitt har tillgänglig dokumentation som ger tillräcklig information för att en av Leverantören oberoende utvecklare kan nyttja API:et och gränssnittet för en lösningsextern tillämpning utan ytterligare information. Med tillräcklig information menas åtminstone interaktionsmodeller, metoder/operationer, parametrar, attribut, meddelandeformat, datamodeller, användning av kodverk, informationssäkerhetskrav och behörighetshantering.
4.5.5	Systemets integrationsgränssnitt tillhandahåller händelsestyrd notifiering om förändringar i data/tillstånd i Systemet till externa tillämpningar, där villkor för initiering är konfigurerbart av Beställaren.
4.5.6	Leverantören ska tillhandahålla väldokumenterade API:er och gränssnitt.
4.5.7	Systemets API:er och gränssnitt är versionshanterade och förändringar är dokumenterade.
4.5.8	Förändringar i Systemet API:er och gränssnitt görs med bibehållen bakåtkompatibilitet. Vid förändringar som bryter denna stöds den tidigare versionen av ett API parallellt med den senaste versionen.
4.5.9	Systemets API:er och gränssnitt stödjer flera interaktionsmönster, exempelvis men inte begränsat till: -synkron och asynkron fråga-svar. -händelsestyrd publicering av information. -meddelandebaserat informationsutbyte. -delning och utbyte av strukturerade och ostrukturerade dokument.

4.5.10	Systemets integration med lösningsexterna applikationer och tjänster är utformad för att hantera otillgänglighet hos dessa med minsta möjliga påverkan för Systemanvändare, exempelvis via Message Queing.
4.5.11	Hantering av informationssäkerhet för de API:er och gränssnitt som Systemet tillhandahåller är enhetlig med hanteringen i resten av Systemet och oavsett integrationsmönster. För integrationer där en explicit användarkontext saknas används funktionella systembehörigheter och tillit mellan system.
4.5.12	Informationshantering och funktionsanvändning via Systemets API:er och gränssnitt sker i enlighet med gällande systemregler och verksamhetsregler på samma sätt som vid användning av Systemets grafiska användargränssnitt.
4.5.13	Systemets API:er och gränssnitt använder vid systemautentisering, certifikat och tillhörande nyckel om inte Beställaren skriftligen godkänt någon annan metod. Certifikatutfärdaren, certifikat och nyckellängd samt krypteringsmetod är alltid godkända av Beställaren innan certifikat från certifikatutfärdaren används i Systemet.
4.5.14	Det är möjligt att basera åtkomstbehörighet i Systemet på både en anropande Systemanvändare (inklusive SSO) och på autentisering av anropande tillämpning (exempelvis från journalsystem).
4.5.15	Systemets API:er och gränssnitt är tillgängliga via leverantörsoberoende, erkända och etablerade branschstandarder och standardprotokoll.
4.5.16	All information och väsentlig funktionalitet som Beställaren hanterar i Systemet finns tillgänglig via öppna API:er och gränssnitt.
4.5.17	Systemets öppna API:er och gränssnitt medger läsning, skapande, uppdatering och borttag av information.
4.5.18	Systemets API:er och gränssnitt är förberedda för informationsutbyte via de Nationella och Regionala tjänsterna både som informationskonsument och som informationsproducent beroende på om information ska läsas in i Systemet eller om information som finns i Systemet efterfrågas av annan part via de regionala och nationella samverkanstjänsterna.
4.5.19	Systemets API:er och gränssnitt för de Nationella och Regionala tjänsterna följer RIVTA-specifikationen.
4.5.20	Systemet stödjer HL7 v 2.x meddelandebaserat informationsutbyte.
4.5.21	Systemet stödjer anslutning till den nationella infrastrukturen för säker digital kommunikation baserad på E-delivery, enligt DIGG.

4.6 Gallring och bevarande

Systemet ska ha viss funktionalitet för gallring och bevarande.

NR	OBLIGATORISKA KRAV
4.6.1	Systemet uppfyller Arkivmyndighetens krav 1, 2, 3, 5 och 6 enligt Bilaga 2l, Regler för informationshantering och arkivering i IT-system applikationer och Bilaga 2m, SLL LA Formatspecifikation v2.0, senast 2 år efter avtalstecknande.

Pris	Volym	
0 kr	2000 timmar	0 kr

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 2n
Allmän orientering

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. SAMMANFATTNING....3
1.1 Syfte med dokumentet....3
1.2 Syfte, mål och nytta....3
2. NULÄGESBESKRIVNING....4
2.1 Prognos....4
3. VISION....5

1. SAMMANFATTNING

1.1 Syfte med dokumentet

Syftet med dokumentet är att förmedla en övergripande bild av Beställarens nuläge och vision samt syfte, mål och nytta med upphandlingen. Specifika krav finns i övriga Upphandlingsdokument.

1.2 Syfte, mål och nytta

Beställaren ämnar upphandla ett nytt systemstöd för samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård som ska ersätta det, av Region Stockholm, egenutvecklade nuvarande systemstödet WebCare. Upphandlingen omfattar införskaffandet av ett, i grunden, färdigutvecklat system för drift på Beställarens infrastruktur, samt nödvändiga tjänster för att säkerställa en framgångsrik implementation och löpande systemförvaltning. Beställaren har behov av att ersätta det nuvarande systemstödet då det är föråldrat och saknar viss väsentlig funktionalitet.

Sedan lag (2017:162) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård trädde i kraft 1 januari 2018 har det skett ett omfattande arbete i länet för att utveckla nya arbetssätt som säkerställer att alla aktörer samverkar utifrån den gemensamma patientens behov. Enligt lagen ska parterna, det vill säga regionen och kommunerna tillsammans fastställa gemensamma riktlinjer för samverkan och komma överens om tidpunkt för kommunens betalningsansvar samt vilka belopp som ska betalas.

Sedan 1 januari 2020 gäller långsiktig regional överenskommelse, Bilaga 2a, Regional överenskommelse 2020 samverkan utskrivning, mellan Region Stockholm och länets kommuner, om utveckling av samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård. Överenskommelsen ger långsiktiga och stabila förutsättningar för att utveckla samverkan kring en trygg, säker och effektiv utskrivningsprocess med patienten i fokus i enlighet med lagen. Överenskommelsen är en övergripande, vägledande ramöverenskommelse som utgår från en gemensam målbild som ger stöd för berörda aktörer i den praktiska tillämpningen. Länsövergripande ramar för samverkan fastslås och en ny modell för tillämpning av kommunernas betalningsansvar införs.

Upphandlingens mål är att säkerställa ett väl fungerande System för vårdövergångar som uppfyller Beställarens behov och krav på såväl funktion och användarvänlighet, som på säkerhet och förvaltningsbarhet, samt är följsamt till relaterade lagar och förordningar.

Upphandlingen ska resultera i ett avtal, som möjliggör kostnadseffektiv vidareutveckling av Systemet över tid, i linje med de verksamhetsbehov som uppkommer.

Målet med Systemet är att genom följsamhet till Lag (2017:612), Lag om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård, ge förutsättning att nå överenskomna mål mellan Region Stockholm och länets kommuner. Lagen reglerar samverkan, planering och betalningsansvar i utskrivningsprocessen.

Övergripande målformuleringar:

- Ingen ska behöva vara kvar på sjukhus när hen inte behöver det
- Den som behöver ska få sjukhusvård så länge hen behöver det
- Region och kommun samordnar insatser på alla nivåer med den enskilde i fokus

Utifrån de övergripande målformuleringar ska följande tre effektmål uppnås:

- Den enskilde ska kunna lämna slutenvården när den behandlande läkaren bedömt att den enskilde är utskrivningsklar
- Utskrivningsprocessen ska upplevas som trygg och samordnad för den enskilde.
- Alla involverade aktörer ska samverka effektivt och patientsäkert utifrån den enskildes behov.

Systemet förväntas ge användarna ett bra arbetsverktyg för att på ett användarvänligt och effektivt sätt kunna följa den definierade processen, vilket förväntas bidra till ökad patientsäkerhet. Detta genom en effektiv samverkan mellan berörda parter, där kommunikationen mellan parterna sker smidig utan att information fördröjs i onödan eller faller mellan stolarna, med patientens behov i centrum. En patient som bedöms vara utskrivningsklar ska snarast möjligt lämna slutenvården för fortsatt vård på annan instans.

Nyttan med Systemet ger förutsättningar för Region Stockholm och länets kommuner att kunna följa lagen om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård. Lagen är detaljerad och beskriver en planeringsprocess inför utskrivningen i vilken öppenvården har ett utökat ansvar för planeringens samordning och genomförande. Region Stockholm har definierat sin utskrivningsprocess utifrån lagen, se Bilaga 2b Riktlinje_samverkan_utskrivning.

Ett nytt it-stöd är en avgörande faktor för att nå den gemensamma målbilden i överenskommelsen och för att följa lagens intentioner.

2. NULÄGESBESKRIVNING

WebCare är det systemstöd som idag används i Stockholms län för gemensam utskrivningsplanering från sluten hälso- och sjukvård mellan de tre parterna slutenvård, öppenvård och kommun. Systemet är utvecklat för Region Stockholms räkning av extern leverantör. Systemet har ett antal kringsystem, som ger information eller dit information skickas.

Befintliga användare, ca 9 000 stycken, arbetar dels inom socialtjänsten (biståndshandläggare) i länets 26 kommuner och Stockholms 14 stadsdelar, samt dels inom den regionfinansierade öppen- och slutenvården. Under 2019 skapades nästan 71 000 ärenden i systemet, som enbart stödjer somatisk vård i dagsläget.

Region Stockholm använder sig av förvaltningsmodellen pm3 och arbetar enligt ITIL. Förvaltningen sker i samverkan med extern leverantör som ansvarar både för drift och applikationsförvaltning av systemstödet. Serviceförvaltningen IT ansvarar för andra linjens Servicedesk, tredje linjens Servicedesk hanteras av extern leverantör medan första linjens Servicedesk hanteras lokalt ute i verksamheterna.

2.1 Prognos

Systemet prognosticeras ha ca 16 000 – 23 000 användare de kommande åren.

Den förväntade fördelningen är ca 2 000 – 3 000 användare inom kommuner och ca 14 000 – 20 000 användare inom regionen.

Systemet kommer att implementeras hos befintliga användare av WebCare idag (inom somatisk vård och primärvården) samt inom psykiatrin. Kommuner i länet har behov att på lång sikt låta privata utförare av socialtjänst vara användare i Systemet. För detta finns det dock ännu inte någon detaljerad plan.

Kommuner samt privata vårdgivare i Stockholms län ska ha nyttjanderätt till den upphandlade tjänsten. Denna nyttjanderätt regleras genom separata avtal mellan Region Stockholm och kommuner samt privata vårdgivare i Stockholms län, vidare ska även privata utförare av kommunal vård och omsorg inom Stockholms län ha nyttjanderätt.

Då Framtidens vårdinformationsmiljö, FVM, har för avsikt att byta ut journalsystem och flera närliggande it-stöd är det möjligt att det upphandlande Systemet på sikt antingen kommer att integreras med eller ersättas av FVM.

3. VISION

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) står inför en period med stora förändringar och utmaningar. Framtidens hälso- och sjukvård (FHS) ställer krav på ett modernt och följsamt informationsstöd för styrning och uppföljning av vården och inom HSF.

Dagens vårdinformationsmiljö har stora behov av att utvecklas och göras mer tidsenlig. Många it-stöd som används av medarbetare i vården idag är långsamma och delar inte information med varandra, vilket leder till tidskrävande manuellt dubbelarbete, otillräcklig tillgång till information och ökad administration. Patienter har i sin tur begränsad möjlighet att själva ta del av information rörande sin vård. Den begränsade tillgången till relevanta data begränsar forskningen och de som arbetar med att leda och utveckla vården, i syfte att utveckla ny kunskap samt nya behandlingsmetoder.

FVM ska lägga grunden till en ny modern vårdinformationsmiljö. Ambitionen är att vårdinformation i framtiden ska följa med patienten på dennes resa genom vården på ett säkert sätt, en resa som väldigt ofta skär genom olika huvudmän, vårdgivare och it-system. Den här målbilden ställer krav på att framtidens it-stöd är robusta, moderna och flexibla, för att främja den digitalisering som kommer att realiseras i och med Framtidens hälso- och sjukvård.

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 3
Införande och milstolpeplan

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Innehållsförteckning

1. INFÖRANDE AV SYSTEMET 3
2. MILSTOLPEPLAN 3
2.1 Milstolpe 1 - Leverans av mer detaljerat utkast av Projektplan 4
2.2 Milstolpe 2 - Avslutad kravanalys 4
2.3 Milstolpe 3 - Slutlig leverans av lösningsförslag och Projektplan* 5
2.3.1 Slutlig leverans av Projektplan 5
2.3.2 Slutlig leverans av lösningsförslag 5
2.4 Milstolpe 4 - Godkänt lösningsförslag för driftmiljön....5
2.5 Milstolpe 5 - Godkänd funktionell och teknisk kontroll av Systemet 6
2.6 Milstolpe 6 - Godkända Acceptanstester 6
2.7 Milstolpe 7 - Övertagandet av Systemet....7
2.8 Driftsättning 7
2.8.1 Milstolpe 8 - Driftsättning etapp 1 pilotperiod 7
2.8.2 Milstolpe 9 - Driftsättning etapp 1 8
2.8.3 Etapp 2 8
2.9 Milstolpe 10 - Slutdokumentation 8
3. RAPPORTERING....8
4. PROJEKTPLANERING 8
4.1 Samverkan under Införandet....9
5. LEVERANTÖRENS UTBILDNINGSÅTAGANDE 9

1. INFÖRANDE AV SYSTEMET

Detta avsnitt beskriver Beställarens krav avseende Införandet av Systemet.

2. MILSTOLPEPLAN

Leverantören åtar sig att följa nedan angivna Milstolpar som gäller för Införandet av Systemet.

Under Införandet ska Leverantören vidareutveckla och ta fram en detaljerad Projektplan för Införandet av Systemet som inkluderar följande: 1) tidplan för leverans av Systemet som följer nedan angivna Milstolpar och milstolpeplan; 2) en mer detaljerad och vidareutvecklad plan för Införandet, i enlighet med vad som anges nedan och utifrån de aktiviteter som Leverantören ska utföra för att Beställaren ska kunna godkänna en Milstolpe. Milstolparnas ikraftträdandedatum är i förfrågningsunderlaget endast en riktlinje, och de exakta datumen kommer att beslutas i dialog mellan Leverantör och Beställaren.

Milstolpe	Preliminärt leveransdatum
1. Leverans av mer detaljerat utkast på Projektplan	Senast 2 arbetsveckor efter Avtalets ikraftträdande
2. Avslutad kravanalys	Senast 3 arbetsveckor efter utkast av Införandeplan
3. Slutlig leverans av lösningsförslag och Projektplan *	Senast 4 arbetsveckor efter avslutad kravanalys
4. Godkänt lösningsförslag för driftmiljön	Senast 4 arbetsveckor efter leverans av lösningsförslag
5. Godkänd funktionell och teknisk kontroll av Systemet*	Senast 5 arbetsveckor efter godkänd leverans av lösningsförslag för driftmiljön
6. Godkända Acceptanstester	Senast 4 arbetsveckor efter godkänd funktionell och teknisk kontroll av Systemet
7. Övertagande av Systemet*	**Senast 5 arbetsveckor efter Godkända Acceptanstester**
8. Driftsättning etapp 1 pilotperiod	Senast en arbetsvecka efter övertagandet av Systemet
9. Driftsättning etapp 1	Ca 3 arbetsveckor efter påbörjad pilotperiod
10. Slutdokumentation	Senast 2 månader efter sista driftsättning etapp 1

Tabell 1: Milstolpar för Införandet.

*** Milstolpen är knuten till betalning**

2.1 Milstolpe 1 - Leverans av mer detaljerat utkast av Projektplan

Leverantören åtar sig att senast 2 arbetsveckor efter Avtalets ikraftträdande inkomma med utkast på samtliga dokument och planer enligt endan, som arbetas fram i samarbete med Beställarens projektorganisation. Dessa dokument kommer sedan att vidareutvecklas under kravanalysen för att slutligen godkännas vid Milstolpe 3,"Slutlig leverans av lösningsförslag och Projektplan". Projektplanen ska innehålla åtminstone följande administrativa dokument för att Milstolpen ska godkännas av Beställaren:

- Ett mer detaljerat utkast till Projektplan, inklusive tidplan och dokumentplan som innehåller åtminstone:
    - Beställarens Milstolpar (se Tabell 1), samt förslag på datum för varje av dessa
    - De beroenden Leverantören har på inkommande leveranser från Beställaren för att kunna fullfölja sitt åtagande, samt datum för dessa leveranser
        - En tidplan som tillåter en första driftsättning av Milstolpe 9, senast 1 juni 2021
    - Dokumentplan som innehåller åtminstone följande dokumentation:
        - Gränssnittsdokumentation (innehåll enligt Beställarens mall, tillhandahålls under införandet)
        - SAD (systemarkitekturdokumentation) (innehåll enligt Beställarens mall, tillhandahålls under införandet)
        - Systemdokumentation (Leverantörens)
            - Systembeskrivning
            - Installationsbeskrivning
            - Grundkonfiguration
            - Felsökningsguide
            - Drifts- och underhållsinstruktion (innehåll enligt Beställarens mall, tillhandahålls under införandet)
        - Användarmanualer och lathundar för Systemanvändare, Systemadministratörer och superusers
        - Supportplan vid driftsättning (plan för höjd beredskap vid driftsättning för Leverantören och Beställaren)
        - Förslag på testplan (För Systemet och drift av Systemet)
- Beskrivning av Leverantörens projektorganisation, som innehåller åtminstone följande namngivna resurser:
    - Projektledare
    - Teknisk projektledare
    - Testledare

2.2 Milstolpe 2 - Avslutad kravanalys

Målet med avslutad kravanalys är att Leverantören och Beställaren har en ömsesidig förståelse för Avtalad Specifikation, samt hur en redovisning av kravuppfyllnad ska ske. Kravanalysen ska vara genomförd senast 3 arbetsveckor efter godkänd Milstolpe 1. Leverantören åtar sig att delta på avstämningar tillsammans med Beställaren och aktivt bidra till att åtminstone nedan information, per ställt krav, kan tas fram och godkännas av Beställaren:

- Bekräftelse att Leverantören och Beställaren har ömsesidig förståelse för kravet, och tolkar kravet på samma sätt
- Överenskommelse om hur kravuppfyllnad ska redovisas (genom tester, demo, dokumentation eller rapportering)
- Leveransplan till Projektplanen för de krav som kräver utveckling/kundanpassning

2.3 Milstolpe 3 - Slutlig leverans av lösningsförslag och Projektplan*

2.3.1 Slutlig leverans av Projektplan

Senast 4 arbetsveckor efter godkänd Milstolpe 2 Avslutad kravanalys, ska Leverantören dels inkomma med en slutlig Projektplan som ska godkännas av Beställaren, dels leverera ett slutligt lösningsförslag. Beställaren har givits möjlighet att lämna återkoppling på sin slutliga Projektplanen och Leverantören har därefter inkommit med en av Beställaren godkänd version. Följande ska levereras för att Milstolpe 3 ska godkännas av Beställaren:

- Projektplan, detaljerad och överenskommen, mellan Beställaren och Leverantören
- Dokumentplan godkänd av Beställaren
- Testplan godkänd av Beställaren

2.3.2 Slutlig leverans av lösningsförslag

Vid leverans av slutligt lösningsförslag får Beställaren information om hur kraven enligt Avtalad Specifikation konkret ska uppfyllas samt en mer detaljerad beskrivning kring hur de testbara kraven ska redovisas. Följande ska levereras av Leverantören i denna del för att Milstolpe 3 ska godkännas av Beställaren:

- Systemdesign, som innehåller en beskrivning av Systemets uppbyggnad och samtlig funktionalitet. Det ska framgå hur Systemet uppfyller uppställda krav.
- Gränssnittsdokumentation
- Grundkonfigurationsdokumentation
- Konsekvens- och riskanalys avseende informationssäkerhet
- Testdokumentation, inklusive testfall, som Leverantören anser behövs för att påvisa kravuppfyllnad. Testdokumentationen ska omfatta åtminstone nedan, eller en skriftlig motivering från Leverantören varför en viss typ av testning inte är nödvändig för att påvisa kravuppfyllnad:
  - Systemtester (Leverantören ansvarig. Beställaren deltar. Leverantören sammanställer testrapport för Beställaren att godkänna.)
  - Belastningstester (Beställaren utför testerna, Leverantören deltar och sammanställer testrapport för Beställaren att godkänna)
  - Integrations- och gränssnittstester (Beställaren utför testerna, Leverantören deltar och sammanställer testrapport för Beställaren att godkänna)

2.4 Milstolpe 4 - Godkänt lösningsförslag för driftmiljön

Efter godkänd Milstolpe 3, då lösningsförslaget har detaljerats och levererats av Leverantören, kan arbetet med det tekniska lösningsförslaget för aktuella driftmiljöer påbörjas av Beställaren, varvid

Leverantören aktivt ska delta och lämna stöd för att säkerställa att eventuella brister i detta utreds och åtgärdas i tid och alternativ finns för föreslagna lösningar.

Efter godkännande från Leverantören och Beställarens driftorganisation etableras därefter driftmiljöerna. Följande krävs för att Milstolpe 4 ska godkännas:

- Tekniskt lösningsförslag för ingående driftmiljöer som skapats av Beställarens systemarkitekter, samt godkännande av Beställaren och Leverantören

2.5 Milstolpe 5 - Godkänd funktionell och teknisk kontroll av Systemet

Under denna Milstolpe 5 ska Leverantören genomföra Leverantester av Systemet, inkluderande samtliga nödvändiga funktionella och tekniska kontroller, för att säkerställa att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation. Leverantören ska till Beställaren överlämna en testrapport, baserad på den under Milstolpe 3 levererade testdokumentationen. Av testrapporten ska framgå vad som testats, vilket/vilka krav testet avser att visa, resultat, samt om kravet därmed anses uppfyllt. Leveranstesterna kan utföras i Systemets testmiljö eller produktionsmiljö. Det får inte finnas några Fel av typ A, samt endast ett fåtal Fel av typ B och C, för att Milstolpe 5 ska kunna godkännas. Vid identifierade avvikelser av typ A och B, ska Leverantören inkomma med en åtgärdsplan för hur Felen ska åtgärdas inom överenskommen tid.

Kategori A: Allvarliga Fel som påverkar Beställarens möjlighet att nyttja Systemet på ett ändamålsenligt, lagligt och säkert sätt. Leverantören måste åtgärda sådana Fel innan Acceptanstester genomförs och för att Övertagande av Systemet enligt Milstolpe 7 ska kunna ske.

Kategori B: Mindre allvarliga Fel som med hänsyn till prestanda, begärd funktionalitet och tillgänglighet inte väsentligt påverkar användandet av Systemet, dock har viss kritisk betydelse. Även sådana Fel utgör inte ett hinder för Övertagande av Systemet och ska rättas av Leverantören senast vid Acceptanstesterna.

Kategori C: Ringa Fel som enligt Beställarens bedömning utgör mindre avvikelser. Åtgärdas efter övertagande, exempelvis vid ny version av Systemet eller uppdatering av viss programvara.

För godkännande av denna Milstolpe krävs att Leverantören har överlämnat en testrapport uppvisande att samtliga uppdagade Kategori A Fel är åtgärdade samt hur uppdagade Kategori B Fel kommer att och C Fel kommer att åtgärdas.

2.6 Milstolpe 6 - Godkända Acceptanstester

Efter att Leverantören har genomfört Leveranstester med godkänt resultat, har Beställaren rätt att genomföra Acceptanstester för att förvissa sig att Systemet uppfyller Avtalad Specifikation. Acceptanstesterna leds av Beställarens testledare. Leverantören ska samverka med Beställaren, bistå i att formulera testfall samt att bistå under testningstillfället. Vid Milstolpe 6 åtar sig Leverantören att inkomma med testrapporter, med motsvarande testfall som i Milstolpe 5, ”Godkänd funktionell och teknisk kontroll av Systemet”, som visar att Systemet uppfyller de krav som ställs i samtliga driftmiljöer. Beställaren ska vid godkända Acceptanstester även godkänna konfigurationen i samtliga av Systemets levererade driftmiljöer.

Milstolpe 6 anses godkänd när Beställarens Acceptanstester har genomförts med godkänt resultat, dvs. endast Kategori C Fel.

2.7 Milstolpe 7 - Övertagandet av Systemet

Efter godkända Acceptanstester sker övertagande av Systemet. I Projektplanen fastställd dag för godkännande av Milstolpe 7 ska vara Avtalad Leveransdag för Systemet. Vid Avtalad Leveransdag ska Leverantören även har genomfört samtliga sina åtaganden avseende utbildning hos Beställaren samt överlämnat fullständig överenskommen systemdokumentation, driftdokumentation, förvaltningsdokumentation och användardokumentation.

För att Beställaren ska kunna godkänna Milstolpe 7 krävs följande:

- Beställaren har godkänt inlämnad systemdokumentation, driftdokumentation, användardokumentation och förvaltningsdokumentation
- Leverantören har inkommit med plan för hur Leverantören ska stödja Beställaren i samband med driftsättning och förvaltning under avtalstiden, samt att Beställaren har godkänt planerna samt
- Av Beställaren undertecknat godkännande av denna Milstolpe, innebärande att Beställaren övertar ansvaret för IT-infrastruktur (server- och databasdrift, Beställarens nätverk, Beställarens Active Directories, Beställarens systemintegrationer) för Systemet i enlighet med den ansvarsfördelning mellan Parterna som följer av Bilaga 4, Drift- och Förvaltningsåtagandet.

2.8 Driftsättning

Utrullningen kommer att ske i flera etapper för vilka Beställaren ansvarar. De olika etapperna omfattar pilotperioden för mindre och geografiskt avskilda verksamhetsområden, vilka efterföljs av en bred utrullning av Systemet.

Efter dessa etapper kan ytterligare verksamhetsområden planeras in för utrullning.

Förändring av val av verksamhet och geografiskt område för piloterna kan komma att ske.

Felrättning ska ske löpande under pilotperioden för att underlätta en effektiv driftsättning av Systemet.

En förutsättning för utrullningen är att utbildningar har genomförts innan pilotperioden inleds.

2.8.1 Milstolpe 8 - Driftsättning etapp 1 pilotperiod

Efter att Systemet har tagits i drift av Beställaren genomförs under denna Milstolpe 8 den första etappen av driftsättningen, vilken omfattar följande utvalda pilotenheter: fyra av Södertälje sjukhus geriatriska avdelningar med in-/utskrivningar till Södertälje kommun och ca 10 husläkarmottagningar i upptagningsområdet.

Vid driftsättning förväntas uppdaterad dokumentation, i det fall då information uppdaterats sedan övertagandet, vara överlämnad till Beställaren. Leverantören ska ha utökad support, enligt överenskommen supportplan.

2.8.2 Milstolpe 9 - Driftsättning etapp 1

Under denna Milstolpe kommer Systemet rullas ut till samtliga verksamhetsområden som i dagsläget har WebCare. Leverantören ska ha utökad support under driftsättning av etapp 1, enligt överenskommen supportplan.

2.8.3 Etapp 2

Etapp 2 omfattar psykiatrin och inleds direkt efter sommaren 2021 med utbildningar och en pilotperiod på ca tre veckor. Driftsättning planeras att ske senast i slutet av Q3 2021. Pilotperioden planeras att genomföras på Psykiatricentrum i Södertälje (heldygnsvård och öppenvård) med in/utskrivningar av patienter till Södertälje kommun.

2.9 Milstolpe 10 - Slutdokumentation

Slutdokumentation avser den dokumentation som levereras efter Milstolpe 9.

Vid denna Milstolpe åtar sig Leverantören att inkomma med följande information.

- Sammanställd incidentrapport sedan driftsättning
- Sammanställd logg över samtliga felrättningar och Ändringar sedan avtalsstart
- Sammanställd kostnadsrapport
- Stöd till Beställarens förvaltningsplan
- Utvecklingsplan

3. RAPPORTERING

Under Införandet ska Leverantören löpande rapportera status på projektet till Beställarens projektgrupp för Införandet av Systemet. Beställarens projektgrupp ska tillsammans med Leverantören komma överens om form för statusrapporteringen.

4. PROJEKTPLANERING

Parterna ska efter Avtalets ikraftträdande arbeta i projektform. Leverantören är ansvarig för att planera Införandet av Systemet samt för att tillsätta en projektledare och en lämplig projektorganisation. I sin Projektplan ska Leverantören även beskriva den egna projektorganisationen med kontaktuppgifter till projektmedlemmarna och kortare beskrivning av ansvar och befogenheter för dessa.
Beställaren har rätt att begära att Projektplanen förtydligas eller förbättras. Leverantören ska då överlämna en ny Projektplan till Beställaren fram till dess att Beställaren skriftligt godkänt Projektplanen.

4.1 Samverkan under Införandet

Leverantören ska samarbeta med Beställaren genom planerade projektmöten på olika projektnivåer för informationsutbyte och beslut i den utsträckning som krävs. Leverantören ska överenskomma med Beställaren om formen för projektmöten.

Leverantörens projektledare ska vara Beställarens huvudsakliga kontaktperson för frågor som uppkommer under Införandet av Systemet.

Parterna har ansvar att uppdatera varandra om vilka kontaktytor och beslutsvägar som gäller under Införandet samt om dessa förändras.

5. LEVERANTÖRENS UTBILDNINGSÅTAGANDE

Under Införandet kommer olika utbildningsinsatser att genomföras. Cirka en till två månader efter Avtalets ikraftträdande ska en första utbildning av personal inom främst systemförvaltning, drift och Servicedesk genomföras. Leverantören ansvarar för all utbildning av dessa grupper.

Övriga utbildningar, vilka tas fram i ett samarbete mellan Leverantören och Beställaren, kommer att följa ett så kallat ”train the trainer”-koncept. Konceptet innebär att s.k. vidareutbildare från Beställaren, vårdgivare och kommunerna utbildas av Leverantören och representanter från Beställaren i både Systemet och verksamhetsprocessen. Dessa vidareutbildare kommer i sin tur sedan att utbilda de ca 16 000 – 23 000 Systemanvändarna inom sina respektive organisationer. Utbildningarna kommer att vara lärarledda samt kompletteras med e-utbildningar.

Alla grupper, inklusive Systemanvändare, ska ha genomgått utbildningar i god tid innan Systemet driftsätts. Inför pilotperioden i etapp 1 ska de verksamhetsområden som omfattas av pilotperioden ha genomgått utbildning. Utbildningstillfällen som inkluderar verksamheter som berörs av pilotperioden måste således genomföras tidigare än utbildningstillfällen riktade till andra verksamheter.

Lärarledda utbildningstillfällen kan komma att filmas av Beställaren för användning vid utbildning vid andra tillfällen och/eller som underlag till e-utbildningar.

För utförligare beskrivning av de olika utbildningskategorierna, se Bilaga 2, Kravspecifikation.

Bilaga 4
Drift- och förvaltningsåtagandet

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING....3

2. DEFINITIONER....3

3. ALLMÄNNA FÖRUTSÄTTNINGAR OCH ANSVARSFÖRDELNING MELLAN PARTERNA AVSEENDE LEVERANTÖRENS DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDE .3

4. LEVERANTÖRENS NÄRMARE ANSVAR INOM RAMEN FÖR DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDET....4

5. TJÄNSTENIVÅER FÖR LEVERANTÖRENS TREDJE LINJENS SERVICEDESK 6

6. AVDRAG FRÅN ERSÄTTNINGEN FRÅN DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDET 8

1. INLEDNING

Denna bilaga specificerar omfattning och krav på de tjänster som Leverantören ska tillhandahålla för drift, förvaltning, vidareutveckling och support. Vidare reglerar Bilagan Parternas respektive rättigheter och skyldigheter inom ramen för första, andra och tredje linjens Servicedesk samt de tjänstenivåer som gäller för Leverantörens tredje linjens Servicedesk.

2. DEFINITIONER

Definierade begrepp som används i denna Bilaga ska ha samma innebörd som anges i Bilaga 1, Definitioner, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat. Begrepp som inte definierats i Bilaga 1, Definitioner används i enlighet med den begreppsapparat som framgår av ITIL v. 3 ordlista svensk version. Därutöver används följande definitioner i denna Bilaga:

”**Första linjens Servicedesk**” avser stödfunktioner inom Beställarens lokala verksamheter, exempelvis kommuners egna stödfunktioner.

”**Andra linjens Servicedesk**” avser Beställarens supportorganisation bestående av Serviceförvaltningen IT, som ansvarar för Beställarens it-driftmiljö.

”Tredje linjens Servicedesk” avser Leverantörens underhålls- och supportorganisation eller den instans som tar emot ärenden från Beställarens Servicedesk eller Beställarens systemförvaltning.

”Åtgärdstid” avser tidsperioden från att Leverantören har mottagit en felanmälan/incidentrapport (manuellt eller från övervakningssystem) från Beställaren, till dess att Incidenten, Fel eller Problem har åtgärdats; åtgärdstid räknas endast under Systemanvändarens drifttid.

”Tjänstenivåer” avser de krav på svarstider och åtgärdstid som ska gälla för avhjälpande av Incidenter, Fel och hantering av Problem avseende Systemet inom ramen för Leverantörens Tredje linjens Servicedesk.

3. ALLMÄNNA FÖRUTSÄTTNINGAR OCH ANSVARSFÖRDELNING MELLAN PARTERNA AVSEENDE LEVERANTÖRENS DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDE

3.1 Från och med tidpunkten för Drift och Förvaltningssåtagandets ikraftträdande i enlighet med vad som anges i avsnitt 4.1 i Avtalet, har Beställaren ansvaret för serverdrift, serverhall och nätverksaccess till SLLnet och ansvarar för Första- och Andra linjens Servicedesk. Leverantören ska ansvara för Tredje linjens Servicedesk.

3.2 Inom ramen för Första- och Andra linjens Servicedesk ska Beställaren ansvara för Systemet genom serverdriften, för initial felsökning och ärendemottagning, incidenthantering och support i samband med anmälda fel och störningar från användare samt avhjälpande av Incidenter, vars lösning omfattas av överlämnad Dokumentation samt tillhandahållen utbildning.

3.3 I syfte att uppnå en så effektiv serviceorganisation som möjligt har Beställarens it-personal rätt att utföra enklare felsöknings- och underhållsåtgärder på Systemet under förutsättning att:

- sådan personal har genomgått relevant utbildning som anordnas av Leverantören; och
- följer samtliga föreskrifter som framgår av överlämnad Dokumentation.

3.4 Inom ramen för Tredje linjens Servicedesk ska Leverantören ansvara för avhjälpande av samtliga Fel, Problem och Incidenter som har rapporterats av Beställarens Andra linjens Servicedesk. De närmare åtgärderna som Leverantören ska utföra under Tredje linjens Servicedesk anges i punkten 4 nedan. För Leverantörens service- och underhållsåtgärder inom Tredje linjens Servicedesk gäller de Tjänstenivåer som anges i Tabell 1 i punkten 5.3 nedan. Inom ramen för Tredje linjens Servicedesk ansvarar Leverantören för Applikationsförvaltning. Applikationsförvaltningen inkluderar bl.a. Problemhantering, Felhantering, Ändringshantering, Releasehantering, Konfigurationshantering, stöd vid Driftsättning av nya versioner/releaser samt kvalitetssäkring. Leverantören ska utföra följande:

(a) Tillhandhålla uppdaterad Dokumentation (såsom kända-fel-databas) för Systemet, så att Beställarens Första och Andra linjens Servicedesk, i förekommande fall, kan lösa vanligt förekommande Incidenter genom rättning av Fel eller genomförandet av tillfälliga Lösningar (workarounds).

(b) Tillhandahålla svenskspråkig Servicedesk inom ramen för Tredje linjens Servicedesk, till vilken Beställarens Andra linjens Servicedesk kan vända sig till under i denna Bilaga angivna öppettider. Ge tydlig information om hur kontakt ska tas för anmälan av Incidenter och Fel till Tredje linjens Servicedesk och omedelbart återkoppla sådan anmälan med ett ärendenummer;

(c) Ge kontinuerlig återkoppling gällande status för öppna ärenden, både via meddelanden, samt i förekommande fall via en kundportal;

(d) Ge råd till Beställarens personal för Andra linjens Servicedesk med angivande av den beräknade tid som krävs för att avhjälpa Incidenter. Denna tid ska överensstämma med Tjänstenivåerna i punkten 5.2 nedan;

(e) Tillhandahålla distanssupport samt löpande till Beställaren återrapportera de Fel, Problem och Incidenter som Leverantören har åtgärdat inom ramen för Tredje linjens Servicedesk i det format som överenskoms mellan Parterna;

(f) Ge statusuppdateringar, analys av Incidenter och Problem, felidentifiering, till Beställarens Andra linjens Servicedesk under arbetet med Incidenter samt skriftligen redovisa funktionsstatus omgående efter fullgjort åtgärdande underhåll.

4. LEVERANTÖRENS NÄRMARE ANSVAR INOM RAMEN FÖR DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDET

4.1 Leverantören ska tillse att Systemet under avtalstiden hålls i ett säkert och funktionsdugligt skick och vid var tid uppfyller Avtalad Specifikation.

4.2 Under Driftsåtagandet sker också successiv anslutning av Systemanvändare i enlighet med den dimensionering och kapacitet som anges i Avtalet med tillhörande bilagor.

4.3 Leverantören ska inom Applikationsförvaltning utföra följande:

a) Tillhandahålla samt ha supportstöd för alla programversioner, ändringar, uppgraderingar och uppdateringar samt nya versioner och releaser av Systemet som utgörs av Leverantörens allmänna produktutveckling, den allmänna it-tekniska utvecklingen (innefattande bl.a. nya databasreleaser/-versioner och teknikskifte på operativsystemnivå), eller utveckling som krävs till följd av ändringar i regulatoriska krav eller lag;
b) Tillhandahålla alla eventuella ändringar som föranleds av anslutning av nya Systemanvändare under Driftsåtagandet;
c) Efter ärendeanmälan från Beställarens Andra linjens Servicedesk eller Systemförvaltning kunna erbjuda fjärrdiagnostik och fjärrsupport för att isolera Fel eller Incidenter och utföra felsökning på distans;
d) För anmälda Fel, Incidenter och Problem, som inte kan lösas på distans tillhandahålla teknisk support för att återställa i Systemet ingående programvara till normalt fungerande skick;
e) Bistå med en kontaktperson vid uppgradering av Systemet inom 4 veckor från det att en ny version finns tillgänglig hos Leverantören. Vid behov på plats i Beställarens driftorganisation.

4.4 Leverantören ansvarar för att avhjälpa Fel i Systemet, Incidenter och Problem eller annan otillgänglighet som anmäls av Andra linjens Servicedesk och som inte beror på störningar i serverdriftsmiljön eller anslutna nätverk. Leverantören ska:

a) Tillhandahålla felrättningar, inkluderande workarounds, för samtlig programvara och applikationer som ingår i Systemet;
b) Registrera felanmälan från Andra linjens Servicedesk och rapportera åtgärdsplan för korrigering/felrättning;
c) Se till att rättning av Fel utförs.
d) Testa korrigeringarna.
e) Dokumentera effekten av nya releaser och felrättningar.
f) Utföra grundorsaksanalys för upprepade Problem och Incidenter som orsakats av Fel i Systemet.
g) Uppdatera supportdokumentation när så behövs.
h) Vid begäran ge akut stöd för att:
   - Förhindra onormala produktionsavbrott.
   - Rätta Fel, om möjligt, eller rätta ogiltiga konfigurationsdata temporärt innan Fel är permanent rättad och tillgänglig t.ex. genom officiell version (release).
   - Ge stöd till att etablera workarounds om det behövs innan Fel är permanent rättat och tillgängligt.

4.5 Leverantören ska utföra Drift- och Förvaltningsåtagandet i enlighet med God branschpraxis av utbildad/certifierad och kompetent personal. Vidare ska all rättning av

Fel, och hantering av Problem, utföras så skyndsamt som möjligt med hänsyn tagen till Felets eller Problemets art och dess påverkan på Beställarens verksamhet.

4.6 Drift- och Förvaltningsåtagandet ska i största möjliga mån kunna genomföras av Leverantören via fjärranslutning. Leverantören har rätt att ansluta en av Beställaren tillhandahållen fjärranslutning för fjärrdiagnostik under förutsättning att ställda säkerhets- och sekretesskrav kan tillgodoses.

4.7 Leverantören ansvarar för att utföra samtliga åtgärder under Drifts- och Förvaltningsåtagandet i enlighet med gällande lag och de regulatoriska krav som gäller för Systemet.

4.8 Leverantören ska även ge Beställaren stöd vid administration av Systemet där det saknas administrationsgränssnitt. Sådana åtgärder kan t.ex. vara att lägga till eller ta bort vårdenheter och Systemanvändare, ändra systeminställningar, administrera eller gallra data, läsa och ta ut loggfiler.

4.9 Leverantörens Drifts- och Förvaltningsåtagande gäller även i förhållande till av Beställaren anlitad underleverantör, som tillhandahåller driftstjänster relaterade till Systemet, för det fall Beställaren fattar beslut om outsourcing av olika funktioner avseende dess it-miljö.

5. TJÄNSTENIVÅER FÖR LEVERANTÖRENS TREDJE LINJENS SERVICEDESK

5.1 Generellt

5.1.1 De Tjänstenivåer som gäller för Leverantörens service- och underhållsåtgärder inom Tredje linjens Servicedesk framgår av Tabell 1 nedan. Om viss Tjänstenivå inte uppfylls har Beställaren rätt till avdrag från ersättningen för Drift- och förvaltningsåtagandet enligt beräkningen i punkten 6.2 nedan.

5.1.2 Tjänstenivåerna anges uttryckta i absoluta tider. Beställaren vill tydliggöra att fysisk inställelse inom reaktionstiden inte är nödvändig, istället är mottagande av felanmälan och påbörjad felsökning via fjärranslutning acceptabel.

5.2 Prioritering av Fel och Incidenter

5.2.1 Det är av yttersta vikt för Beställaren att Systemet fungerar och är tillgängligt utan avbrott för en fungerande vårdprocess. Leverantören ska därför, under avtalad öppettid kl 08:00-17:00, säkerställa att det inte sker onaturliga avbrott, Fel eller Incidenter i Systemet som kan påverka vårdverksamheten negativt och att Fel, Problem och Incidenter åtgärdas inom angivna Åtgärdstider.

5.2.2 Fel, Incidenter eller Problem, vilka medför att Systemet inte är tillgängligt för anslutna Systemanvändare och vilka inte är hänförliga till Beställarens driftsmiljö eller nätverksaccess, kommer beroende på allvarlighetsgrad att prioriteras enligt följande:

Prioritet 1 - Kritisk	Allvarliga och kritiska Incidenter och Fel som orsakar driftsstopp eller allvarliga störningar i Systemets funktionalitet som i hög grad

	omöjliggör att bedriva verksamheten på normalt vis. Alla, eller en väsentlig del av, anslutna Systemanvändare berörs.
Prioritet 2 - Hög	Allvarliga Incidenter och Fel som orsakar merarbete eller gör det svårare att bedriva verksamheten på normalt vis. Incidenten berör ett visst verksamhetsområde eller en mindre del av Systemanvändarna . Prioritet 2 avser även Incidenter vilka skapar förhöjd risk för att Incidenter med Prioritet 1 uppstår.
Prioritet 3 - Medel	Incidenter som påverkar ett fåtal Användare samtidigt som Beställarens verksamhet kan fortgå som vanligt. Prioritet 3 avser även Incidenter, vilka skapar förhöjd risk för att Incidenter med Prioritet 2 uppstår.
Prioritet 4 - Låg	Mindre Incidenter eller Incidenter som inte har betydelse för prestanda, funktion eller tillgänglighet, och/eller Incidenter som endast kräver aktivering av problemsökning efter överenskommelse.

5.2.3 Beställaren bestämmer prioritering av Incidenter som är rapporterade till Leverantörens Tredje linjens Servicedesk i enlighet med vad som framgår ovan och beroende på Incidentens/Felets påverkan på vårdverksamheten. Beställaren har även rätt att kräva att prioriteten ändras på alla Incidenter så att de överensstämmer med listan ovan.

5.2.4 Leverantören ansvarar för Systemets tillgänglighet i den mån tillgängligheten inte beror på sådan drift som hanteras av Beställaren, Beställarens underleverantörer eller tredje part, för vilken Beställaren ansvarar fullt ut. Leverantören ansvarar dock för tillhandahållande av felanalys och ska medverka till felavhjälpande eller annan otillgänglighet av Systemet oavsett underliggande orsak.

5.2.5 Leverantören ska avhjälpa Fel, Problem och Incidenter i enlighet med i punkten 5.3 angivna Tjänstenivåer, såvida inte sådana Fel, Problem eller Incidenter uppenbarligen är hänförliga till Beställarens driftsmiljö. Vid felavhjälpande ska Leverantören ”logga” alla anmälda händelser och utförda felavhjälpande åtgärder samt till Beställaren efter felavhjälpande överlämna en s k klarrapport som redogör för Leverantörens åtgärder.

5.3 Tjänstenivåer för Leverantörens felavhjälpande inom ramen för Tredje linjens Servicedesk:

5.3.1 För av Beställaren till Leverantören anmälda Fel och Incidenter gäller följande svars- och Åtgärdstider:

Prioritet	**Öppettid**	**Svarstid/reaktionstid (påbörja felsökning)**	**Åtgärdstid - > räknas under öppettiden vardagar 08:00 – 17:00**
Prioritet 1	Vardagar 08:00 – 17:00	Inom 60 minuter	Alla Incidenter stängda inom 10 timmar

Prioritet	Öppettid	Svarstid/reaktionstid (påbörja felsökning)	Åtgärdstid - > räknas under öppettiden vardagar 08:00 – 17:00
Prioritet 2	Vardagar 08:00 – 17:00	Inom 4 timmar	Alla Incidenter stängda inom 16 timmar
Prioritet 3	Vardagar 08:00 – 17:00	Inom 8 timmar	Alla Incidenter stängda inom 24 timmar
Prioritet 4	Vardagar 08:00 – 17.00	Inom 8 timmar	Efter överenskommelse

Tabell 1, Tjänstenivåer för Tredje linjens Servicedesk

5.3.2 Åtgärdstiden (dvs. den tid under vilket Systemet på grund av Prio1 - 3 Incidenter inte är tillgängligt) beräknas från den tidpunkt då felanmälan har tagits emot av Leverantören till den tidpunkt då anmäld Incident har stängts och att Beställaren har informerats att problemet är löst. I den tid beräknas även eventuell tid för omstart av Systemet, om sådan omstart rekommenderas av Leverantören eller krävs för att komma till rätta med Felet eller Incidenten. Om sådan Incident som Leverantören ansvarar för upprepas inom tjugofyra (24) timmar, ska Felavhjälpandtiden beräknas från den första tidpunkten då felanmälan togs emot av Leverantören.

5.3.3 Planerad nedtid för Systemet, då detta är otillgängligt för Systemanvändare, t.ex. vid behov av planerat underhåll, Servicefönster, installation av nya versioner, uppdateringar och uppgraderingar, inklusive uppgradering till följd av Fastställd Ändring , ska meddelas Beställaren minst tre veckor i förväg och äga rum efter kl. 17:00.

5.3.4 Leverantören ska månadsvis och utan extra kostnad lämna Beställaren en loggrapport avseende anmälda och lösta Fel, incidenter och Problem.

6. AVDRAG FRÅN ERSÄTTNINGEN FRÅN DRIFT- OCH FÖRVALTNINGSÅTAGANDET

6.1 Om Leverantören inte avhjälper en Incident, Fel eller Problem inom Åtgärdstiden enligt punkten 5.3.1 utgår vite genom avdrag från Drift- och förvaltningsavgiften vid nästkommande månads fakturering enligt följande.

6.2 Viten för brist i Tjänstenivå för Åtgärdstid beräknas utifrån det antal Fel och Incidenter som inte har åtgärdats inom angiven tid:

- För brott mot Åtgärdstid för Prioritet 1 Incidenter utgår vite med 5% av den månatliga Drift- och förvaltningsavgiften;
- För brott mot Åtgärdstid för Prioritet 2 Incidenter utgår vite med 3% av den månatliga Drift- och förvaltningsavgiften;
- För brott mot Åtgärdstid för Prioritet 3 Incidenter utgår vite med 3% av den månatliga Drift- och förvaltningsavgiften.

Incident /prioritet	Vite per Incident	Beräknas per påbörjad
Prioritet 1 Incidenter	5% av den månatliga Drift- och förvaltningsavgiften	Tvåtimmarsperiod efter utgången av angiven Åtgärdstid för Prioritet 1 i Tabell 1
Prioritet 2 Incidenter	3% av den månatliga Drift- och förvaltningsavgiften	Tvåtimmarsperiod efter utgången av angiven Åtgärdstid för Prioritet 2 i Tabell 1
Prioritet 3 Incidenter	3% av den månatliga Drift- och förvaltningsavgiften	Tvåtimmarsperiod efter utgången av angiven Åtgärdstid för Prioritet 3 i Tabell 1

Tabell 2, Viten för brott mot Åtgärdstid

6.3 Vitet erläggs genom avdrag från Drift- och förvaltningsavgiften, som betalas i efterskott varje månad. I enlighet med Beställarens interna rapport över anmälda Fel och Incidenter som stämts av med Leverantörens loggrapport, gör Beställaren avdrag för utgånget vite från Leverantörens tillkommande ersättning för nästkommande period. Avdraget vite per månad får aldrig överstiga Drift- och förvaltningsavgiften. Om vitestaket har uppnåtts under 2 månader eller flera under det första året efter att Drift- och Förvaltningsåtagandet har trätt i kraft, utgör detta ett sådant väsentligt avtalsbrott som ger Beställaren rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan enligt punkt 18 i Avtalet.

Leverantören ansvarar för att på månadsbasis tillhandahålla ett utdrag från sitt ärendehanteringssystem som underlag för uträkning av eventuella viten.

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 5
Avveckling

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. AVVECKLING....3
1.1 Avveckling av Parternas samarbete vid avtalets upphörande i förtid....3
1.2 Avveckling av Parternas samarbete vid avtalets upphörande....3
1.3 Detaljerad beskrivning av avveckling....4

1. AVVECKLING

1.1 Avveckling av Parternas samarbete vid avtalets upphörande i förtid

Om Part säger upp detta Avtal till upphörande i förtid oavsett anledning därtill, ska följande gälla:

(a) Leverantören ska utan dröjsmål redovisa till Beställaren status avseende Leveransen;

I övrigt gäller även Avveckling av Parternas samarbete vid avtalets upphörande, enligt avsnitt 1.2.

1.2 Avveckling av Parternas samarbete vid avtalets upphörande

Under avvecklingen ska Leverantören medverka i den omfattning som krävs för att ett nytt system på ett så bra sätt som möjligt ska kunna tas i drift. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av Systemet till ett nytt system/tjänst utan onödig kostnad eller störning för Beställaren.

1.2.1 Inför Avtalets upphörande upprättas ett projekt för avveckling av Leverantörens åtaganden för Leveransen. Projektet bemannas av Beställaren, Leverantören och eventuell ny leverantör i samråd, med utgångspunkt från respektive Parts åtagande.

1.2.2 Parternas avsikt är att senast den dag detta Avtal upphör ska eventuellt ny leverantör kunna sköta förvaltningen av ett annat systemstöd för utskrivningsprocessen för Beställaren utan att avbrott i verksamheten sker.

1.2.3 Leverantörens åtaganden vid avveckling

(a) Leverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling av aktuellt System utförs på ett fackmannamässigt sätt.

(b) Till detta arbete tillsätter Leverantören en projektledare som håller samman Leverantörens åtaganden mot Beställaren i avvecklingsprojektet och blir Beställarens huvudsakliga kontaktperson under avvecklingsperioden.

(c) Kvaliteten på Leverantörens åtaganden ska inte påverkas utan ska fortsätta hålla hög kvalitet under hela avvecklingsperioden.

(d) Leverantören ska samarbeta med Beställaren och med en eventuell ny leverantör, ge nödvändig information, överlämna relevant dokumentation samt i övrigt bistå i den omfattning som uppgiften kräver och tillse att all Beställarens data i Systemet är exporterbar så att den kan tas emot av ny leverantör och/eller Beställaren.

(e) Avtalets upphörande ska inte befria någon Part från vid tillfället kvarstående och icke uppfyllda åtaganden eller förpliktelser gentemot den andra Parten.

(f) Radering av Beställarens information ska göras på ett av Beställaren godkänt sätt

(g) Beställaren ska i god tid innan Avtalets upphörande beställa en avvecklingsplan av Leverantören, som beskriver t.ex. hur eventuellt avvecklande av Systemet och Förvaltningsåtagandet kommer att ske. I normalfallet ska detta ske sex (6) månader innan Avtalets upphörande.

1.3 Detaljerad beskrivning av avveckling

1.3.1 Skriftlig överenskommelse om avslut av Drift- och Förvaltningsåtagandet

Innan Avtalets upphörande ska Parterna träffa skriftlig överenskommelse om Drift- och Förvaltningsåtagandets avveckling och avslut. Detta ska i normalfallet ske senast tre månader innan Avtalets upphörande.

1.3.2 Dokumentation

Leverantören ska inför Avtalets upphörande överlämna den information som behövs för Systemets övergång till annan part.

All dokumentation ska vid överlämnandet vara korrekt och uppdaterad i rimlig utsträckning med hänsyn till att delar kommer att röra pågående arbeten.

1.3.3 Ansvar för leverans av Drift- och Förvaltningsåtagandet

Leverantören ska ansvara för att Förvaltningsåtagandet fortgående levereras i oförändrad omfattning och kvalitet tills övergång helt skett till ett annat system, eller till dess Beställaren så bestämmer.

Denna skyldighet förutsätter dock att Beställaren eller tredje man utsedd av Beställaren inte negativt påverkar Leverantörens möjlighet att upprätthålla sådan omfattning och kvalitet på Förvaltningsåtagandet.

Parallelldrift kan förekomma under en period under sista delen av avtalstiden.

1.3.4 Hantering av Beställarens information som lagrats hos Leverantören

Först när Beställarens information vid behov har överförts till ett nytt system eller arkiverats enligt Beställarens gällande rutiner, ska Leverantören tillse att all information som lagrats hos Leverantören och som ägs av Beställaren raderas. Radering ska ske så snart det är praktiskt möjligt och vara förenlig med eventuella lagstadgade krav och bestämmelser i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal avseende radering och/eller enligt gällande riktlinjer från Beställaren.

Leverantören ska kunna uppvisa dokumenterad rutin för avveckling/förstörelse av media på begäran av Beställaren.

Beställaren ska om så begärs utan extra kostnader beredas möjlighet och tillträde att kontrollera att Beställarens information som använts i Systemet har överlämnats och/eller raderats.

När Leverantören har raderat Beställarens information ska Leverantören överlämna ett skriftligt intyg till Beställaren som bekräftelse att Beställarens information är raderad/överlämnad åter till Beställaren.

1.3.5 Godkännande av avslut

Leverantören ska inhämta Beställarens skriftliga godkännande innan avslut av Drift- och Förvaltningsåtagandet.

Beställaren har rätt att själv eller genom ombud kontrollera att överenskomna aktiviteter i samband med avslut har genomförts.

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 6
Pris för Leveransen

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR....3
2. FAKTURAUNDERLAG OCH FAKTURERINGSRUTINER....3
3. PRISJUSTERINGAR....4
4. ERSÄTTNING FÖR INFÖRANDET OCH ERSÄTTNING PRISER....4
5. ERSÄTTNING GÄLLANDE KONSULTTJÄNSTER FÖR ÄNDRINGSHANTERING....4

1. AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR

1.1 Beställaren ska betala den ersättning för Leveransen som anges i avsnitt 4 Priser. För utfört konsultarbete enligt Ändringshanteringsprocessen utgår ersättning enligt timpriser i avsnitt 4. Alla avgifter och timpriser anges exklusive mervärdesskatt. Leverantören ansvarar för att korrekt mervärdeskatt debiteras och redovisas på fakturorna.

1.2 Avtalade priser i avsnitt 4 Priser är Leverantörens fullständiga ersättning från Beställaren för Leveransen och samtliga övriga åtaganden som åligger Leverantören enligt Avtalet. Leverantören svarar själv för alla kostnader som uppstår vid tillhandahållandet av Leveransen samt övriga förpliktelser enligt Avtalet och Beställaren ska inte vara skyldig att betala några andra priser eller avgifter än de som uttryckligen är angivna i avsnitt 4 Priser, om annat inte särskilt angivits i Avtalet.

1.3 Leverantören har inte under några omständigheter rätt att avbryta genomförandet av Leveransen, eller någon rätt att kvitta eller tillgodogöra sig tvistigt belopp, om Beställaren i god tro invänder mot en faktura och innehåller hela eller delar av fakturabeloppet förutsatt att Beställaren skriftligen underrättar Leverantören utan dröjsmål om sin avsikt att innehålla betalning och preciserar grunden för detta. Leverantören har i sådant fall rätt att göra gällande följande påföljder:

- Gå igenom den bestridda fakturan tillsammans med Beställaren i syfte att försöka reda ut meningsskiljaktigheterna och om Parterna inte kan nå en överenskommelse eskalera tvisten i enlighet med de rutiner som fastställs i samråd under Införandet

- Om tvisten inte kan lösas genom eskalering under □ ovan, har Leverantören rätt att påkalla tvistelösning enligt Avtalets kapitel 26. För belopp som Beställaren åläggs betala äger Leverantören rätt till dröjsmålsränta.

2. FAKTURAUNDERLAG OCH FAKTURERINGSRUTINER

2.1 För att minimera Beställarens arbetsbelastning ska Leverantörens fakturor vara korrekta, förutsägbara och enkla att hantera. Huvudfaktura och fakturaspecifikation ska vara logiskt uppbyggda och följa en enhetlig struktur så att poster och belopp i huvudfaktura enkelt ska kunna härledas i specifikationen. Kreditfakturor ska innehålla all nödvändig information (t.ex. ursprungsfakturas nummer) för att Beställaren ska kunna härleda mot vilken faktura och fakturaposter krediteringen avser. Fakturorna ska vara digitala och tillhandahållas som e-faktura. Beställaren har rätt att debitera nedlagd tid för utredning av felaktiga fakturor.

2.2 Bilaga 6.1, Faktureringsrutiner presenteras av Beställaren och ska biläggas Avtalet under Införandet. Bilaga 6.1 ska vara baserad på de faktureringsrutiner som gäller allmänt inom Beställaren och som Beställaren ska kommunicera till Leverantören.

2.3 Avtalat pris för Införande faktureras i enlighet med den betalningsplan som anges i punkten 3.2 i Avtalet med den procentsats som gäller för respektive Milstolpe. .

2.4 Fakturering av avgifter sker månadsvis i efterskott.

2.5 Om inte annat avtalas ska Beställaren betala varje faktura inom trettio (30) dagar från mottagande av faktura i enlighet med anvisningar angivna på fakturan, förutsatt att

fakturan uppfyller de krav som framgår av denna bilaga, avsnitt 4 Priser och Bilaga 5.1 Faktureringsrutiner.

2.6 Om Leverantören inte har fakturerat Regionen avgift inom nio (9) månader från det att fakturering skulle ha skett, har Leverantören inte längre rätt att fakturera avgiften.

2.7 Leverantörens åtaganden inom ramen för överenskomna faktureringsrutiner ingår i Leverantörens avgifter under Avtalet. Inga administrationsavgifter får debiteras.

3. PRISJUSTERINGAR

3.1 De fasta avgifter som framgår av Bilaga 5 Pris är fasta för hela avtalstiden, med de eventuella prisjusteringar som framgår av denna punkt 3.

3.2 De timpriser för konsulttjänster som framgår av Bilaga 5 Pris är fasta i ett (1) år efter att Avtalet trätt i kraft. Därefter har vardera Parten rätt att begära prisjustering en gång per avtalsår i enlighet med förändringar i det av SCB publicerade Labour Cost Index (LCI) för tjänstemän (LCI tjm), SNI 2007 näringsgren J ”Informations- och kommunikationsverksamhet”. I de fall detta index upphör att publiceras ska parterna komma överens om nytt index. Avstämning sker mellan indextal publicerat för kvartal ett två år före det att justering ska träda i kraft och kvartal ett året innan justeringen ska träda i kraft. Reglering sker med 100% av det procenttal, uttryckt med en decimal, varmed indextalet förändrats under avstämningsperioden. Reglering träder i kraft 1 månad efter avstämningstidpunkten.

3.3 Om beslut av myndigheter beträffande skatter och avgifter påverkar ersättningen får denna regleras med stöd av Ändringsprocessen.

4. ERSÄTTNING FÖR INFÖRANDET OCH ERSÄTTNING PRISER

[Här kommer Leverantörens offererade priser infogas från anbudet innan avtalstecknande]

5. ERSÄTTNING GÄLLANDE KONSULTTJÄNSTER FÖR ÄNDRINGSHANTERING

5.1 Ersättning gällande Konsulttjänster för Ändringshantering baseras på principen Löpande räkning baserad på fast timpris.

5.2 Timpriser för Konsulttjänster för Ändringshantering framgår av prisbilaga, Bilaga 5, Pris för Leveransen. Samtliga priser i prisbilagan är angivna i SEK exklusive mervärdesskatt.

5.3 Beställaren ersätter Leverantören endast för konsultens utförda arbete.

5.4 Leverantören svarar själv för alla kostnader som uppstår vid utförande av Konsulttjänster för Ändringshantering samt övriga förpliktelser enligt detta avtal.

5.5 I det fall löpande räkning tillämpas utgår timarvode enligt redovisad tidsåtgång för konsulttjänstens utförande. Vid löpande räkning med takpris får Leverantören inte debitera arvode utöver angivet takpris.

5.6 Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekväm arbetstid utgår endast under förutsättning att Beställaren och Leverantören skriftligt överenskommit om detta samt om ersättningens storlek.

5.7 Leverantören svarar för och bekostar alla rese-, restid, logi- och traktamentsersättningar för personal som normalt är stationerad på annan ort. Detta gäller också om Leverantören måste inkalla sådan personal i efterhand för att fullgöra viss del av Leveransen.

5.8 För resor inom Beställarens ort utgår ingen rese-, restid, logi- eller traktamentsersättning.

5.9 Leverantören erhåller ersättning med verifierade belopp för utlägg vilka i förväg överenskommits vara nödvändiga för Leveransens utförande.

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 7
Personuppgiftsbiträdesavtal

till Avtal [X, titel/DNr]

Avtal

mellan personuppgiftsansvarig

och personuppgiftsbiträde

1. PARTER

1.1.1 Mellan å ena sidan Personuppgiftsansvarig (”PuA”): [Infoga namn på relevant organisation/bolag]

och å andra sidan Personuppgiftsbiträde (”PuB”): [Infoga namn på Leverantören]

har denna dag följande avtal (”PuB-avtalet”) träffats.

2. DEFINITIONER

2.1.1 Med ”Personuppgifterna” avses sådana personuppgifter som enligt detta avtal behandlas av PuB för PuA:s räkning.

2.1.2 Med ”Personuppgiftsincident” avses en säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till Personuppgifterna (se dataskyddsförordningen art. 4).

2.1.3 Med ”Tillämplig dataskyddslagstiftning” avses i detta avtal vid var tid gällande lydelse av dataskyddsförordningen[1] samt annan eventuell EU- och nationell lagstiftning (inklusive förordningar och föreskrifter) som är tillämplig på behandling av personuppgifter enligt detta avtal.

2.1.4 I den mån Tillämplig dataskyddslagstiftning innehåller begrepp som motsvarar de som används i detta avtal, ska sådana begrepp tolkas och tillämpas i enlighet med Tillämplig dataskyddslagstiftning.

3. BAKGRUND OCH SYFTE

3.1.1 [Här infogas en kort beskrivning av samarbetet/tjänsterna som föranleder behandling av personuppgifter genom personuppgiftsbiträde]. Samarbetet/tjänsterna (”Uppdraget”) innebär att PuB behandlar Personuppgifterna för PuA:s räkning.

[1] Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)

3.1.2 Detta avtal har till syfte att säkerställa de registrerades fri- och rättigheter vid behandling av personuppgifter samt att uppfylla kravet på skriftlig reglering av villkoren för anlitande av personuppgiftsbiträde enligt dataskyddsförordningens artikel 28.3.

4. OMFATTNING

4.1.1 Föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet, art och ändamål, typen av personuppgifter och kategorier av registrerade framgår av ifylld Instruktion/Specifikation, Bilaga 7.1, Personuppgiftsansvariges instruktion.

5. PUA:S ANSVAR

5.1.1 PuA ansvarar för att det finns rättslig grund för behandlingen av Personuppgifterna och för att i övrigt följa Tillämplig dataskyddslagstiftning.

5.1.2 PuA åtar sig att, i den mån så krävs utöver detta avtal och eventuell annan avtalsreglering parterna emellan, utforma ytterligare skriftliga instruktioner för behandlingen av Personuppgifterna, som behövs för att PuB ska kunna fullgöra sina uppdrag och som är förenliga med Tillämplig dataskyddslagstiftning.

5.1.3 PuA åtar sig att utan dröjsmål informera PuB om förändringar i behandlingen vilka påverkar PuB:s skyldigheter enligt detta avtal och Tillämplig dataskyddslagstiftning.

6. PUB:S ALLMÄNNA ÅTAGANDEN

6.1.1 PuB åtar sig att endast behandla Personuppgifterna för att fullgöra Uppdraget och endast på sätt som framgår av detta avtal och PuA:s eventuella övriga skriftliga instruktioner.

6.1.2 Kravet på skriftliga instruktioner gäller särskilt, men inte begränsat till, sådan behandling som består i utlämnande av Personuppgifterna till myndighet eller annan utomstående samt överföring av Personuppgifterna till tredje land (se avsnitt 11).

6.1.3 PuB åtar sig att följa Tillämplig dataskyddslagstiftning och hålla sig informerad om gällande rätt på området.

6.1.4 PuB åtar sig att följa Datainspektionens eller annan behörig tillsynsmyndighets fattade beslut om åtgärder för att uppfylla kraven enligt Tillämplig dataskyddslagstiftning.

6.1.5 PuB ska omedelbart informera PuA om PuB anser att lämnade instruktioner strider mot lag eller är otydliga och därefter invänta ytterligare instruktioner eller förtydliganden från PuA. Detsamma gäller om PuB anser att det saknas tillräckliga instruktioner för att genomföra behandlingen.

6.1.6 PuB ska omgående informera PuA om åtagandena enligt detta avtal av någon anledning inte uppfylls eller inte kommer att kunna uppfyllas.

6.1.7 För det fall det skulle finnas behandlingar som PuB enligt tvingande lag måste utföra utöver de dokumenterade instruktioner som lämnats av PuA, ska PuB underrätta PuA innan sådan behandling påbörjas, om det inte föreligger hinder mot att lämna sådan underrättelse enligt tvingande lag.

7. SÄKERHET OCH SEKRETESS

7.1.1 PuB ska vidta de lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som krävs enligt Tillämplig dataskyddslagstiftning samt lämnade instruktioner för att skydda Personuppgifterna. Säkerhetsåtgärderna ska fastställas bland annat med beaktande av samtliga de omständigheter och möjliga åtgärder som anges i dataskyddsförordningens art. 32.

7.1.2 Eventuella särskilda krav på säkerhetsåtgärder framgår av ifylld Instruktion/Specifikation (bilaga [Z]).

7.1.3 Vidtagna säkerhetsåtgärder ska dokumenteras och dokumentationen ska på begäran utan onödigt dröjsmål tillhandahållas PuA.

7.1.4 PuB åtar sig att endast ge åtkomst till Personuppgifterna för personer inom sin egen organisation eller hos eventuell underleverantör som behöver tillgång till dem för att kunna utföra sina arbetsuppgifter inom ramen för Uppdraget.

7.1.5 PuB och de personer som arbetar under ledning av PuB (inklusive ev. uppdragstagare och underleverantörer) ska hålla Personuppgifterna konfidentiella och får inte röja dem för obehöriga. PuB ansvarar för att samtliga personer som kommer i kontakt med Personuppgifterna är bundna av sekretess/tystnadsplikt enligt lag eller personliga avtal.

7.1.6 PuB ska bistå PuA med att se till att de skyldigheter som enligt Tillämplig dataskyddslagstiftning åligger PuA vad gäller t.ex. säkerhetsåtgärder, konsekvensbedömningar, incidentrapportering och samråd kan fullgöras samt samråda kring lämpliga rutiner för detta.

7.1.7 Skulle nya omständigheter som kan påverka informationssäkerheten uppkomma under detta avtals giltighetstid ska PuB meddela PuA detta omgående så att parterna tillsammans kan vidta säkerhetshöjande åtgärder.

8. DE REGISTRERADES RÄTTIGHETER

8.1.1 PuB åtar sig att bistå PuA genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder vad gäller begäran från registrerade om att utöva deras rättigheter enligt Tillämplig dataskyddslagstiftning, exempelvis rättelse, radering eller begränsning av behandling, i den mån sådant bistånd krävs för att PuA ska kunna tillgodose dessa rättigheter.

8.1.2 För det fall en registrerad eller annan tredje part begär ut information från PuB som specifikt rör behandlingen av Personuppgifterna, eller om PuB tar emot en begäran om rättelse, radering, begränsning av behandling eller överföring, ska PuB hänvisa till PuA. PuB ska inte vidta någon åtgärd eller lämna ut någon sådan information till registrerade eller annan tredje part om inte utlämnande krävs enligt tvingande lag. I så fall ska PuB omedelbart informera PuA om begäran.

9. REVISION, INSYN OCH TILLSYN

9.1.1 PuB ska ge PuA tillgång till all information som krävs för att visa att de skyldigheter som följer av detta avtal och Tillämplig dataskyddslagstiftning har fullgjorts samt möjliggöra

och bidra till granskningar, inbegripet inspektioner, som genomförs av PuA eller av annan granskare som bemyndigats av PuA.

9.1.2 PuB ska tillåta och möjliggöra de inspektioner som Datainspektionen eller annan behörig tillsynsmyndighet kräver för att visa att de skyldigheter som följer av detta avtal och Tillämplig dataskyddslagstiftning har fullgjorts.

10. PERSONUPPGIFTSINCIDENTER

10.1.1 Om PuB får kännedom om en Personuppgiftsincident med avseende på Personuppgifterna, ska denne utan onödigt dröjsmål informera PuA. PuB ska därvid, i den utsträckning som det krävs enligt Tillämplig dataskyddslagstiftning, bistå PuA i framtagandet av information och incidentrapporter till dels behöriga myndigheter, dels registrerade personer.

10.1.2 Informationen enligt föregående punkt ska, i den utsträckning PuA inte redan förfogar över informationen, tillhandahållas utan onödigt dröjsmål och minst omfatta

(a) en beskrivning av Personuppgiftsincidentens art, inbegripet om så är möjligt de kategorier av, och det ungefärliga antalet, registrerade samt de kategorier av, och det ungefärliga antalet, personuppgiftsposter som berörs,

(b) namn och kontaktuppgifter till dataskyddsombudet hos PuB och eventuella andra berörda personuppgiftsbiträden anlitade av PuB,

(c) de sannolika konsekvenserna av Personuppgiftsincidenten samt

(d) de åtgärder som PuB och eventuella andra berörda personuppgiftsbiträden anlitade av PuB har vidtagit eller föreslagit för att åtgärda Personuppgiftsincidenten, inbegripet, när så är lämpligt, åtgärder för att mildra dess potentiella negativa effekter,

10.1.3 PuB ska utan dröjsmål undersöka Personuppgiftsincidenten och i samråd med PuA vidta lämpliga åtgärder för att förhindra en upprepning.

11. ÖVERFÖRING AV PERSONUPPGIFTER TILL TREDJE LAND ELLER INTERNATIONELL ORGANISATION

11.1.1 Överföring av Personuppgifterna till tredje land, dvs. ett land utanför EU/EES, eller en internationell organisation får endast ske om PuA lämnat sitt skriftliga tillstånd till detta i förväg. Överföring ska i förekommande fall alltid ske i enlighet med skriftliga instruktioner från PuA. Tillstånd förutsätter under alla förhållanden att landet eller organisationen genom beslut enligt dataskyddsförordningens artikel 45 har bedömts säkerställa en adekvat skyddsnivå för personuppgifter eller att PuA har gjort bedömningen att överföringen är lämplig och tillåten på grund av vidtagna skyddsåtgärder enligt dataskyddsförordningens artikel 46.

11.1.2 Villkoren i detta avsnitt för överföring av Personuppgifterna ska gälla såväl överföring för lagring och annan behandling som åtkomst till Personuppgifterna för exempelvis service, support, underhåll, utveckling eller liknande ändamål från tredje land eller en internationell organisation.

12. ANLITANDE AV ANNAT PERSONUPPGIFTSBITRÄDE (UNDERBITRÄDE)

12.1.1 PuB får inte anlita ett annat personuppgiftsbiträde för behandling av Personuppgifterna utan att ett särskilt eller allmänt skriftligt förhandstillstånd har erhållits av PuA. Om ett allmänt skriftligt förhandstillstånd har erhållits, ska PuB informera PuA om eventuella planer på att anlita nya personuppgiftsbiträden eller ersätta personuppgiftsbiträden, så att PuA har möjlighet att göra invändningar mot sådana förändringar.

12.1.2 Om PuB anlitar annat personuppgiftsbiträde enligt föregående punkt, så ansvarar PuB för att det andra personuppgiftsbiträdet innan behandlingen påbörjas genom ett skriftligt avtal åläggs samma skyldigheter beträffande behandlingen av Personuppgifterna som PuB har enligt detta avtal. Avtalet med det andra personuppgiftsbiträdet ska i relevanta delar på begäran kunna uppvisas för PuA.

12.1.3 Om PuB anlitar annat personuppgiftsbiträde enligt föregående punkt, ansvarar PuB för att det andra personuppgiftsbiträdet fullgör alla åtaganden och iakttar alla begränsningar som anges i detta avtal.

12.1.4 PuB ska vid var tid föra en korrekt och uppdaterad lista över personuppgiftsbiträden som anlitats enligt detta avsnitt och på begäran, utan onödigt dröjsmål, uppvisa denna för PuA. Vid avtalstecknandet anlitade underbiträden framgår av Instruktion/Specifikation (bilaga [Z]).

13. GILTIGHETSTID

13.1.1 Villkoren i detta avtal ska upphöra att gälla när Uppdraget upphör eller vid den senare tidpunkt då Personuppgifterna i sin helhet är raderade, återlämnade eller överlämnade enligt PuA:s instruktioner.

13.1.2 Åtagandena rörande sekretess och tystnadsplikt ska äga giltighet även sedan detta avtal i övrigt har upphört att gälla.

14. UPPHÖRANDE AV BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

14.1.1 Vid upphörande av Uppdraget ska Personuppgifterna, på samtliga media som de är lagrade på, utan onödigt dröjsmål återlämnas till PuA eller i enlighet med PuA:s instruktioner raderas eller överföras till annat personuppgiftsbiträde.

14.1.2 För det fall PuB på grund av lag, förordning, föreskrift eller myndighetsbeslut är skyldigt att fortsätta att behandla Personuppgifterna, får Personuppgifterna endast behandlas i den mån det är absolut nödvändigt för att fullgöra denna skyldighet. PuB ska informera PuA om varför fortsatt behandling är nödvändig.

15. ERSÄTTNING

15.1.1 Om inte annat särskilt överenskommits har PuB inte rätt till ersättning för fullgörande av sina skyldigheter i detta avtal.

16. SKADESLÖSHET

16.1.1 Sanktionsavgifter enligt dataskyddsförordningens artikel 83 ska alltid slutligen bäras av den part som påförts en sådan avgift.

16.1.2 Om inte annat överenskommits ska PuB ersätta och hålla PuA skadeslöst i händelse av att PuA åsamkas annan skada som är hänförlig till PuB:s behandling av Personuppgifterna i strid med detta avtal, lämnade instruktioner eller Tillämplig dataskyddslagstiftning.

17. ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

17.1.1 Ändringar av och tillägg till detta avtal ska vara skriftliga och undertecknade av behörig företrädare för båda parter.

18. TVIST

18.1.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska, om annat inte skriftligen överenskommits, avgöras enligt svensk lag och av svensk allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna tagit var sitt.

_____	_____
Ort och datum	Ort och datum
_____	_____
(Personuppgiftsansvarig PuA)	(Personuppgiftsbiträde PuB)

Bilaga 7.1
Personuppgiftsansvarigas instruktion

1 Bakgrund och syfte

Denna bilaga 7.1 utgör Instruktion/Specifikation till personuppgiftsbiträdesavtal mellan personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde (”PuB-avtalet”). Definitionerna i PuB-avtalet gäller även för denna bilaga.

- Avsnitt A nedan innehåller generella instruktioner till PuB om föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet, art och ändamål. Avsnittet innehåller även villkor vid eventuell rätt att överföra personuppgifter till tredje land eller internationell organisation.
- Avsnitt B innehåller instruktioner rörande tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder.
- Avsnitt C innehåller ytterligare eventuella villkor och instruktioner som PuB har att efterfölja vid behandlingen av Personuppgifterna för PuA:s räkning.
- I Avsnitt D ska fyllas i eventuella godkända andra anlitade personuppgiftsbiträden (underbiträden).

Avsnitt A – Generell Instruktion

A.1 Grundläggande information

OMRÅDE	INSTRUKTION
Kategorier av personuppgifter	Ange vilka personuppgifter som ska behandlas av PuA: Klicka eller tryck här för att ange text.
Kategorier av registrerade	Ange vilka kategorier av registrerade som PuB kommer att behandla Personuppgifter om och dess omfattning: Klicka eller tryck här för att ange text.
Ändamål med behandlingen	Beskriv ändamålet/ändamålen med behandlingen av personuppgifter rörande de registrerade som PuB ska biträda PuA med: Klicka eller tryck här för att ange text.
Behandlingsaktiviteter och behandlingens karaktär	Ange vilka behandlingar som kommer utföras av PuB och behandlingens karaktär: Klicka eller tryck här för att ange text.
Behandlingens längd	Beskriv hur länge behandlingen kommer att pågå eller om perioden inte går att fastställa, ange vilka parametrar som ligger till grund för bedömningen av tidsperioden (t.ex. eventuellt huvudavtals löptid: Klicka eller tryck här för att ange text.
Tidsfrist för radering och eventuell återföring av Personuppgifter vid Avtalets upphörande	Ange tidsfrist/tidsfrister: Klicka eller tryck här för att ange text.

A.2 Överföring av Personuppgifterna till tredje land eller internationell organisation

A.2.1 Huvudregel

Såvida inte annat anges nedan under A.2.1 eller A.2.2 gäller följande:

Personuppgifterna får av PuB överföras till annat land inom EU/EES samt till tredje land eller internationell organisation som av EU-kommissionen har bedömts ha en adekvat skyddsnivå. Personuppgifter får inte överföras till något annat tredje land eller internationell organisation.

A.2.2 Undantag 1: Överföring av Personuppgifter till tredje land eller internationell organisation är tillåtet

Överföring av Personuppgifterna till tredje land eller internationell organisation (utöver vad som framgår av A.2.1 ovan) är tillåtet. Dock endast under att en eller flera av de grunder för överföring som framgår nedan är uppfyllda.	☐
De registrerade har uttryckligen samtyckt till överföringen.	☐
Det föreligger ett avtal med EU-kommissionens modellklausuler. Undertecknade modellklausuler har bilagts denna instruktion.	☐ ☐
PuB tillämpar bindande företagsinterna regler (Binding Corporate Rules) som även gäller för mottagaren av personuppgifterna i aktuellt tredje land eller internationell organisation.	☐
PuB (eller i förekommande fall Underbiträde) har genomfört självcertifiering och anslutit sig mellan EU och USA gällande Privacy Shield-principer eller motsvarande genom att behörigen registrera sig hos U.S. Department of Commerce.	☐

A.2.3 Undantag 2 - Personuppgifter får inte föras ut utanför Sverige eller annan begränsning

För Personuppgiftsbehandlingen gäller särskilda restriktioner som innebär att Personuppgifter får överföras till land inom EU/EES men <u>inte till något tredje land eller internationell organisation (inkluderat tredje land eller internationell organisation som EU-kommissionen har bedömt har en adekvat skyddsnivå)</u>, utan PuAs skriftliga godkännande i förväg.	☐

Alternativt:

För Personuppgiftsbehandlingen gäller särskilda restriktioner som innebär att Personuppgifter <u>inte får föras ut (överföras) utanför Sverige</u> utan PuA:s skriftliga godkännande i förväg.	☐

Avsnitt B – Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder

Som framgår av PuB-avtalet är PuB skyldig att med beaktande av den senaste utvecklingen, genomförandekostnaderna och behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt riskerna, av varierande sannolikhetsgrad och allvar, för fysiska personers rättigheter och friheter, vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken.

Oaktat PuB:s ansvar enligt ovan och vad som följer av vad som följer av PuB-avtalet samt Dataskyddsförordningen, ska PuBs tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder omfatta följande (se ifylld Tabell B.1 eller B.2):

Tabell B.1.

PuA:s minimikrav på tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder, framgår av följande Bilaga till Huvudavtalet:	☐ Se Bilaga Klicka eller tryck här för att ange text.

Tabell B.2

OMRÅDE	**BESKRIVNING AV KRAV**
Fysisk åtkomstkontroll	Klicka eller tryck här för att ange text.
Åtkomstkontroll avseende system	Klicka eller tryck här för att ange text.
Åtkomstkontroll avseende personuppgifter	Klicka eller tryck här för att ange text.
Åtkomstkontroll vid överföringar	Klicka eller tryck här för att ange text.
Kontroll över inmatning av personuppgifter	Klicka eller tryck här för att ange text.

Tillgänglighetskontroll	Klicka eller tryck här för att ange text.
Intrångsskydd	Klicka eller tryck här för att ange text.
Särskiljningskontroll	Klicka eller tryck här för att ange text.
Lagringsregler	Klicka eller tryck här för att ange text.
Kryptering och pseudonymisering	Klicka eller tryck här för att ange text.
Säkerhetskopiering	Klicka eller tryck här för att ange text.
Kontinuitetsplanering och katastrofberedskap	Klicka eller tryck här för att ange text.
Säkerhetsföreskrifter implementerade	Klicka eller tryck här för att ange text.
Certifieringar	Klicka eller tryck här för att ange text.
Funktioner och rutiner för incidentrapportering	Klicka eller tryck här för att ange text.
Revisionsregler	Klicka eller tryck här för att ange text.

Avsnitt C – Ytterligare instruktioner

Nedan finns möjlighet att ange ytterligare instruktioner som ska gälla för PuBs behandling av Personuppgifter.

Klicka eller tryck här för att ange text.

Avsnitt D – Godkända Underbiträden

Denna sammanställning utgör en fullständig lista över underbiträden som godkänts i samband med PuB-avtalets ingående. PuB ansvarar för att tabellen nedan utgör en fullständig sammanställning över samtliga godkända underbiträden. (Notera, vid fler underbiträden läggs ytterligare rader till).

Organisationens namn	**Adress och kontaktuppgifter**	**Kontaktperson (inklusive kontaktuppgifter)**	**Avtalsdatum för underbiträdes avtal mellan PuB och underbiträdet**	**Beskrivning av tjänsten som Underbiträdet tillhandahåller**	**Var (geografiskt) Underbiträdet kommer att behandla Personuppgifter**	**Vid överföring till tredje land eller internationell organisation, ange den rättsliga grunden (se avsnitt A.2 ovan)**
Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	☐ En adekvat skyddsnivå ☐ Uttryckligt samtycke ☐ EU-kommissionens modellklausuler ☐ Bindande företagsinterna regler ☐ Certifiering under EU. US. Privacy Shield

Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.	☐ En adekvat skyddsnivå ☐ Uttryckligt samtycke ☐ EU-kommissionens modellklausuler ☐ Bindande företagsinterna regler ☐ Certifiering under EU. US. Privacy Shield

Diarienummer
HNSV
HSN 2019-1294

Bilaga 10
Informationssäkerhet

Innehållsförteckning

1 BAKGRUND 3
2 OMFATTNING....3
3 LEDNINGSSYSTEM FÖR INFORMATIONSSÄKERHET 3
4 ORGANISATION....3
5 UNDERLEVERANTÖRER....3
6 SÄKERHETSÅTGÄRDER 4
7 BEHÖRIGHET....4
8 HANTERING AV SKYDDSVÄRDA UPPGIFTER 4
9 TILLTRÄDESBEGRÄNSNING 5
10 LÄMPLIGHETSPRÖVNING....5
11 KOMPETENSKRAV....5
12 AVVIKELSERAPPORTERING 5
13 EFTERLEVNAD OCH REVISION 5
14 DOKUMENTATION....6
15 KOSTNADER....6
16 LEVERANSGODKÄNNANDE....6
17 ÖVRIGT....6
18 KRAV PÅ INFORMATIONSSÄKERHET I IT-MILJÖ 6
18.1 Allmänt....6
18.2 Behörighetskontroll och säkerhetsloggning....7
18.3 Skydd mot skadlig kod....7
18.4 Intrångsdetektering och skydd mot intrång....7
18.5 Skydd mot obehörig avlyssning och insyn....8
18.6 Incidenthantering....8
18.7 Säkerhetskopiering....8
18.8 Kontinuitetsplan 8
18.9 Hantering av digitala lagringsmedier....8
19 FÖRÄNDRINGAR 8
20 ÖVRIGT....9

1 BAKGRUND

Detta dokument utgör bilaga avseende informationssäkerhet till Avtalet för Systemet. Informationssäkerheten regleras för uppgifter som för Vårdgivaren är skyddsvärda med avseende på konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. En sådan uppgift benämns fortsättningsvis skyddsvärd uppgift. En skyddsvärd uppgift kan framgå av en handling, ett visst förhållande, en anläggning eller föremål av olika slag.

Överenskommelsen avseende hantering av informationssäkerhet ska förebygga att skyddsvärda uppgifter obehörigen röjs, ändras, görs otillgängliga för behöriga eller förstörs. Detta åstadkoms genom fysisk tillträdesbegränsning, it-säkerhetsåtgärder, administrativa säkerhetsåtgärder och lämplighetsprövning.

2 OMFATTNING

Denna bilaga reglerar vilka informationssäkerhetsåtgärder som Leverantören ska vidta i samband med tillhandahållande av Systemet.

Systemet kommer att hantera skyddsvärda informationsmängder, se Bilaga A2d, Informationsmängder.

Säkerhetskraven i denna bilaga omfattar samtliga it-system som påverkar de för Beställaren skyddsvärda uppgifter. Säkerheten – konfidentialitet; Riktighet; Tillgänglighet – dvs. Systemet i sin helhet.

Med detta avses allt som krävs för att göra Systemet tillgänglig och säker enligt kraven ovan.

Leverantören ska säkerställa att all access loggas, är spårbar ned till individnivå, samt att åtkomst regleras så att användare endast får lagreglerat nödvändig access till informationen i punktlistan under rubrik 2.

3 LEDNINGSSYSTEM FÖR INFORMATIONSSÄKERHET

Leverantören ska ha ett ledningssystem för informationssäkerhet implementerat i enlighet med ISO 27001 eller motsvarande. Parterna ska ha en dialog och överenskomma en handlingsplan för införande. Planen ska vara fastställd i god tid innan driftsättning.

4 ORGANISATION

Det ska finnas en utsedd person som är ansvarig för informationssäkerhet hos Leverantören.

Den informationssäkerhetsansvarige ska kring Systemets informationssäkerhetsfrågor ha mandat att fatta relevanta beslut i förhållande till Beställaren. Leverantören ska ha en utpekad kontaktperson i informationssäkerhetsfrågor gentemot Beställaren. Hos Leverantören ska det även finnas en driftsansvarig kontaktperson för Systemet.

5 UNDERLEVERANTÖRER

Leverantören ska säkerställa att eventuella Underleverantörer omfattas av samma krav avseende informationssäkerheten som Leverantören gör. Underleverantörer framgår av Bilaga 7, Leverantörens underleverantörer.

6 SÄKERHETSÅTGÄRDER

Leverantören ska löpande dokumentera hur åtgärder som anges i avsnitt 18 uppfylls.

Leverantören ska tillse att processer, rutiner och teknisk IT-miljö minst motsvarar kraven i tillämplig lagstiftning och föreskrifter, såsom;

- Patientdatalagen
- GDPR
- Socialstyrelsens föreskrifter

samt att nödvändig funktionalitet finns för att Beställaren ska kunna leva upp till sina åtaganden med avseende på tillämplig lagstiftning och föreskrifter.

T ex ska det finnas funktionalitet för uppföljning av

- Behörigheter
- Loggar

Säkerhetsåtgärder och eventuella förändringar eller tillägg ska godkännas av Beställaren.

7 BEHÖRIGHET

Behörighet till skyddsvärda uppgifter får endast ges till personer hos SF IT som

- Bedöms lämpliga att arbeta med uppgifterna,
- Har tillräckliga kunskaper om informationssäkerhet och
- Behöver de specifika uppgifterna för sitt uppdrag eller arbete i den verksamhet där de skyddsvärda uppgifterna förekommer.

8 HANTERING AV SKYDDSVÄRDA UPPGIFTER

Beställaren ska klargöra för Leverantören i vilken utsträckning handlingar med mera som Leverantören kan få del av innehåller skyddsvärda uppgifter.

Skyddsvärda uppgifter får inte behandlas i Systemet innan det är godkänt och satt i drift. Leverantören ska utan dröjsmål meddela Beställaren om skyddsvärda uppgifter har uppkommit samt vilka informationssäkerhetsåtgärder som har vidtagits.

SF IT får endast förvara skyddsvärda uppgifter i av Beställaren godkända utrymmen samt lagringsmedia.

Skyddsvärda uppgifter får endast hanteras i it-system som uppfyller krav i Stockholms läns landsting/Region Stockholm riktlinjer för informationssäkerhet och tillämplig lagstiftning. Beträffande skyddsvärda uppgifter i it-miljö gäller för Systemet även bestämmelserna i avsnitt 18.

SF IT får inte utan Beställarens tillstånd lämna uppgifter till obehörig som rör Systemet och som enligt Beställaren innehåller skyddsvärd uppgift.

9 TILLTRÄDESBEGRÄNSNING

Beställaren ska i samråd med SF IT fastställa nivån på tillträdesskyddet för de lokaler och områden eller motsvarande som SF IT avser att använda för Systemet.

Systemets servrar ska vara placerade i utrymmen som uppfyller skyddsnivå 3 enligt MSB:s Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.

10 LÄMPLIGHETSPRÖVNING

Innan en person får eller kan få tillgång till skyddsvärda uppgifter ska SF IT pröva vederbörandes lämplighet ur säkerhetssynpunkt. Lämplighetsprövning innebär att identifiera eventuella brister i pålitlighet och lojalitet med Systemet hos en individ, samt att klargöra om en sårbarhet finns gällande individens delaktighet i Systemet.

Lämplighetsprövningen bör omfatta en personbedömning samt inhämtande av betyg, intyg och referenser. Omfattningen av prövningen ska anpassas efter nivån av skyddsvärde hos de uppgifter som avses.

Lämplighetsprövningen ska dokumenteras av SF IT och på begäran redovisas till Beställaren, med beaktande av individens integritet och GDPR.

Beställaren förbehåller sig rätten att begära att personal byts ut baserat på lämplighetsprövning eller annan information som Beställaren har tillgång till.

SF IT ska till Beställaren anmäla omständigheter som kan vara av betydelse för bedömningen av en lämplighetsprövad persons fortsatta lämplighet och pålitlighet.

11 KOMPETENSKRAV

SF IT ska innan Systemet driftsätts säkerställa att de personer hos SF IT som kan komma att få tillträde till skyddsvärda uppgifter har tillräcklig kompetens i informationssäkerhetsfrågor samt fortlöpande ge dessa personer behövlig utbildning. Utbildningen ska bland annat behandla:

- Hot och risker som från säkerhetssynpunkt föreligger mot eller är förknippade med Systemet
- Informationssäkerhetsåtgärder som enligt Beställarens bestämmelser ska vidtas mot föreliggande hot och risker.

12 AVVIKELSERAPPORTERING

SF IT ska omedelbart underrätta Beställaren om inträffade eller befarade händelser och omständigheter som kan påverka informationssäkerheten vad avser Systemet och personer som faller under detta Avtal.

Avvikelserapportering till Beställaren ska ske enligt överenskommen rutin.

13 EFTERLEVNAD OCH REVISION

SF IT ska fortlöpande kontrollera att endast behöriga personer anlitas och att skyddsnivån är jämn och tillräckligt hög.

Beställaren har rätt att kontrollera att de i Beställarens bestämmelser redovisade och avtalade informationssäkerhetsbestämmelserna följs, samt ta del av annan för Systemet säkerhetsrelevant information, såsom resultat från sårbarhetsskanningar, penetrationstester mm utförda av SF IT samt vilka åtgärder SF IT har vidtagit.

Revisionen ska ske under SF IT's ordinarie kontorstid eller på plats och tid enligt särskild överenskommelse. Revisionen får inte vara mer ingripande för SF IT än vad som är nödvändigt.

14 DOKUMENTATION

SF IT ska löpande ha aktuell dokumentation över hur de krav på informationssäkerhet som framgår av denna Bilaga 9, Informationssäkerhet efterlevs.

Leverantören ska snarast lämna en redovisning till Beställaren över den aktuella dokumentationen enligt första stycket. Därefter ska Leverantören lämna redovisning över förändringar till Beställaren enligt den kontinuerliga uppföljningen, normalt månadsvis.

15 KOSTNADER

Leverantören ska bära kostnader som uppkommer med anledning av denna informationssäkerhetsbilaga om inget annat avtalas i Avtalet.

16 LEVERANSGODKÄNNANDE

För att Leveransen ska kunna godkännas slutgiltigt gällande informationssäkerhet ska följande punkter vara uppfyllda och därefter efterlevas under hela avtalsperioden;

- SF IT ska säkerställa att Leverantören uppfyller beställarens krav på informationssäkerhet i systemet, samt även att SF IT i och med Leveransen lever upp till kraven i regionens LIS (Ledningssystem för informationssäkerhet) i drift och förvaltning
- SF IT ska medverka när beslut tas om analys av cybersäkerhetsmognad och vidta av Beställaren beslutade åtgärder.

17 ÖVRIGT

Skyddsvärda uppgifter som har tillförts eller uppkommit under Systemets användande ska även efter att Avtalet har upphört, eller till dess att Beställaren meddelar något annat, omfattas av tystnadsplikt.

18 KRAV PÅ INFORMATIONSSÄKERHET I IT-MILJÖ

Specifika bestämmelser avseende informationssäkerhet för skyddsvärda uppgifter i it-miljö.

18.1 Allmänt

Detta avsnitt innehåller bestämmelser avseende hantering av skyddsvärda uppgifter i it-miljö som rör Systemet. Skyddsvärda uppgifter får endast hanteras i it-system som har godkänts för sådan hantering av Beställaren.

Leverantören ska samråda med Beställaren om osäkerhet uppstår angående vad som ska betraktas som skyddsvärda uppgifter.

Leverantören ska dokumentera mål och riktlinjer för säkerheten i it-system från anskaffning till avveckling. Leverantören ska även dokumentera instruktioner för användning, förvaltning och drift av it-system som är avsedda för behandling av skyddsvärda uppgifter.

18.2 Behörighetskontroll och säkerhetsloggning

Systemet ska ha ett behörighetskontrollsystem där varje användare är unikt identifierbar. Kraven gäller även Systemadministratörer och andra priviligierade användare.

Stark autentisering ska användas för inloggning. I första hand ska e-tjänstekort (SITHS-kort) användas. Eventuella avvikelser ska dokumenteras och riskbedömas av Leverantören för godkännande av Beställaren.

Det ska finnas uppgift om vilka som har eller har haft behörighet i Systemet.

Denna förteckning ska sparas för att spårbarhet ska kunna uppnås i efterhand. Förteckningen ska överlämnas till Beställaren på begäran.

Systemet ska logga användaridentitet, datum och tidpunkt för inloggning och utloggning samt användaraktiviteter i övrigt som är av betydelse för säkerheten i Systemet. Leverantören ska dokumentera hur säkerhetsloggar ska analyseras. Beställaren ska godkänna anvisningarna. Säkerhetsloggarna ska kunna överlämnas till Beställaren på begäran.

Säkerhetsloggarna ska bevaras under minst 10 år.

18.3 Skydd mot skadlig kod

Innan ny funktionalitet tillförs Systemet ska informationen kontrolleras så att den inte innehåller skadlig kod. Programvara som skyddar mot skadlig kod ska uppdateras kontinuerligt.

Leverantören ska dokumentera skyddet mot skadlig kod.

Systemet ska använda programvara som fortfarande stöds av dess tillverkare (inte är end-of-life) och säkerhetspatchar från tillverkaren ska installeras snarast.

Systemet ska vara härdat.

Leverantören ansvarar för att nödvändiga sårbarhetsskanningar och penetrationstester genomförs av alla i Systmets ingående system samt angränsande system som kan påverka säkerheten. Brister som kan äventyra säkerheten ska omedelbart rapporteras till Beställaren samt snarast åtgärdas i enlighet med åtgärdsplan framtagen av Leverantören och godkänd av Beställaren. Sårbarhetsskanningar ska göras regelbundet och penetrationstester ska göras vid behov, t ex för att verifiera att säkerheten är fortsatt hög efter att en förändring i systemen har skett.

18.4 Intrångsdetektering och skydd mot intrång

Systemet ska vara försett med intrångsskydd och funktioner för intrångsdetektering. Leverantören ska dokumentera intrångsskyddet och intrångsdetekteringen.

18.5 Skydd mot obehörig avlyssning och insyn

Systemet ska vara försedda med skydd mot obehörig avlyssning (t.ex. kryptering) och insyn.

All kommunikation till och från applikationerna och Systemet ska vara krypterad. Detta gäller även anslutningar till databas och anslutningar för Systemadministratörer.

18.6 Incidenthantering

Leverantören ska dokumentera rutiner för hantering, rapportering och uppföljning av incidenter av betydelse för säkerheten i eller kring Systemet.

18.7 Säkerhetskopiering

Säkerhetskopior ska tas regelbundet enligt en av Leverantören dokumenterad rutin, och förvaras avskilt från den plats där det berörda Systemet finns. Fullständig återläsningskontroll av säkerhetskopiorna skall göras, av SF IT, minst en gång per år. Kontroll av tagna säkerhetskopior skall göras regelbundet, för alla databaser minst en gång varannan månad.

18.8 Kontinuitetsplan

Beställaren ska bedöma och dokumentera den längsta tid som Systemet kan vara ur funktion utan att Systemet i väsentlig omfattning störs.

18.9 Hantering av digitala lagringsmedier

Ett lagringsmedium som innehåller eller kan ha innehållit skyddsvärda uppgifter får endast återanvändas av SF IT.

När ett lagringsmedium, som innehåller eller kan ha innehållit skyddsvärda uppgifter, utrangeras ska det förstöras på ett sådant sätt att uppgifterna inte kan återskapas.

Om ett lagringsmedium medförs från SF IT’s lokaler ska det hållas under omedelbar uppsikt eller förvaras på ett sätt som motsvarar den skyddsnivå som gäller för förvaring av lagringsmediet inom SF IT’s lokaler. Alternativt ska den skyddsvärda uppgiften krypteras med av Beställaren godkänd kryptering.

19 FÖRÄNDRINGAR

Leverantören är skyldig att göra förändringar så att Systemet över tid uppfyller kraven på informationssäkerhet.

Förändringar hanteras enligt processen för Ändringshantering i Avtalet.

Beställaren kan initiera behov av förändringar av krav på informationssäkerhet baserat på exempel förändrade behov eller riktlinjer. Parterna ska samråda om konsekvenserna av sådana förändringar och hur detta ska införas i Systemet.

20 ÖVRIGT

Ev. extern (ej anställd) personal ska avtalas i uppdraget som en linjeresurs med samma ansvar gentemot SF IT som anställd personal, och endast utöva sin leverans i den egenskapen. För att säkerställa att Systemet driftas i egen regi, fysiskt och personellt.