

# Upphandling av skoladministrativt it-stöd

VÅGLEDNING OCH KRAVSTÄLLNINGSMALL

## Förord

Digitaliseringen i samhället är påtaglig. Användningen av moderna it-stöd i kommuner och landsting bidrar till att verksamheter höjer kvaliteten och blir effektivare. Det är dock svårt och inte sällan kostsamt att göra bra upphandlingar av it-stöd, vilket många vittnar om. Kommuner har vänt sig till Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) för att få stöd i upphandlingsarbetet och samverka kring gemensamma kravspecifikationer. SKL prioriterar detta arbete med målsättningen att medlemmarna ska få bättre och smartare it-stöd till en mindre kostnad. Arbetet med gemensamma krav utgår från användarnas och verksamheternas behov, stimulerar standardisering och konkurrens samt främjar en effektiv och säker informationsförsörjning.

Ett område där kommunerna har efterlyst upphandlingsstöd är kring skoladministrativa system. Det är därför glädjande att vi nu kan erbjuda detta stödmaterial och tillhörande kravställningsmall med bilagor. I arbetet med att ta fram materialet har en arbetsgrupp gått igenom en del av de kravställningar och nyligen gjorda upphandlingar som finns för att hitta gemensamma nämnare och goda exempel för en kravspecifikation. Mallen är tänkt att användas för uppslag och förslag på funktioner och textformuleringar att ha med i ett förfrågningsunderlag och ska anpassas utifrån kommunens förutsättningar och behov.

För att underlätta läsningen är materialet uppbyggt så att intresserade kan följa en fiktiv kommuns arbete, Mittköping. Genom arbetet i Mittköping blir det tydligt vilka moment som ingår i upphandlingsprocessen, vilka förutsättningar som finns och vilka beslut som tagits längs vägen och hur Mittköpings olika underlag ser ut.

Stödmaterial och kravställningsmallen är framtaget tillsammans med flertalet kommuner, experter och i dialog med marknadens aktörer. Vi har för avsikt att fortsatt kvalitetssäkra, förvalta och revidera materialet och vill gärna få respons och synpunkter på underlaget. Mer information om projekt- och styrgrupp samt övrigt stödmaterial finns på SKL:s webb, [Kravställning skoladministrativa system](#).

*Med hopp om att det här materialet förenklar upphandlingsarbetet och leder till bättre it-stöd och ökad nytta för människor och verksamheter.*

2015-04-20

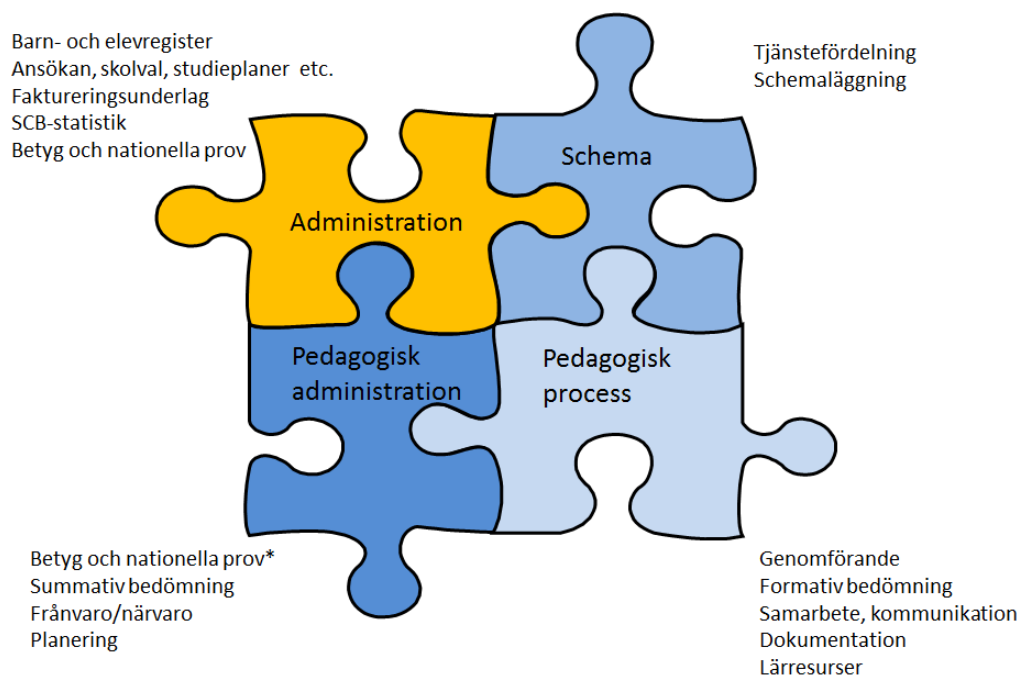
Åsa Zetterberg  
Sektionschef Center för eSamhället  
Avdelningen för digitalisering

## Om kravställningsmallen

Den här mallen ska ses som en vägledning och kan användas och anpassas av kommuner som står i begrepp att upphandla ett skoladministrativt system.

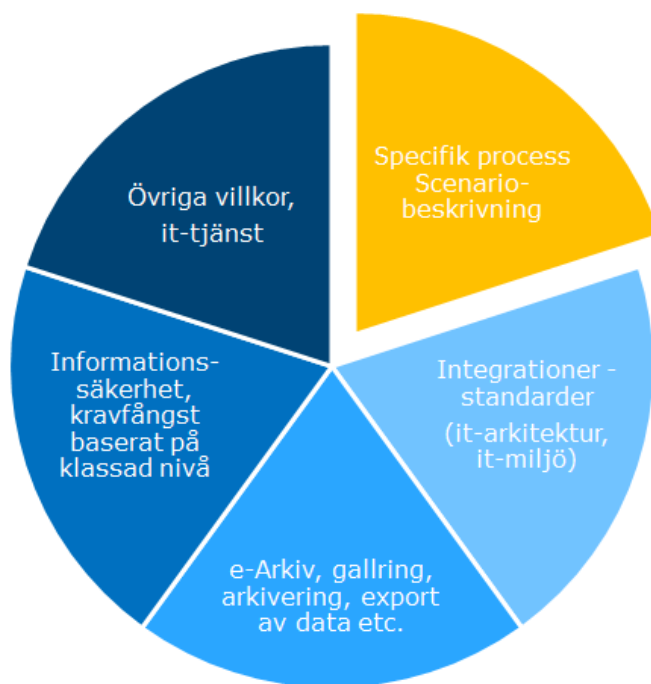
Viktiga begränsningar att veta om är att kravställningen fokuserar på det som är **kärnan i det skoladministrativa systemet** (barn- och elevregistret) för förskola, grundskola och gymnasium. I grova drag funktioner kring ansökan- och placeringsprocess och för skolans del även studieplaner, betyg- och provregistrering (se den gula pusselbiten i bilden nedan).

Här finns ingen funktionalitet rörande den pedagogiska processen (dokumentation, omdöme, bedömning, pedagogiska planeringar, åtgärdsprogram o.s.v.) beskriven och inte heller kring schema eller frånvarorapportering.



\* betyg och nationella prov skulle såväl kunna registreras i det system som används till vardags av pedagogerna (lärplattform e.dyl.) som i det skoladministrativa systemet.

Mycket i kravställningsmallen är generiskt och skulle kunna återanvändas i upphandling av andra it-stöd till skolan.



Blåa fält = gott om generiska krav att återanvända i upphandlingar av andra it-stöd

Gult fält = verksamhetsspecifika funktionella krav

### Läsanvisningar:

Först följer en bild av övergripande struktur och innehåll, därefter den nyckelfärdiga mallen. I mallen finns en del förklaringar och hänvisningar, färgkodade och markerade enligt nedan:

**Blå markering** = komplettera/ersätt med kommunens egna underlag och uppgifter. Namnet Mittköping är inte blåmarkerat, men ska självklart ersättas med rätt kommunnamn.

**Gul markering** = viktiga beslut att ta, frågor att ta reda på, eventuella workshops att genomföra, se SKL:s webb, [Kravställning skoladministrativa system](#) för mer information.

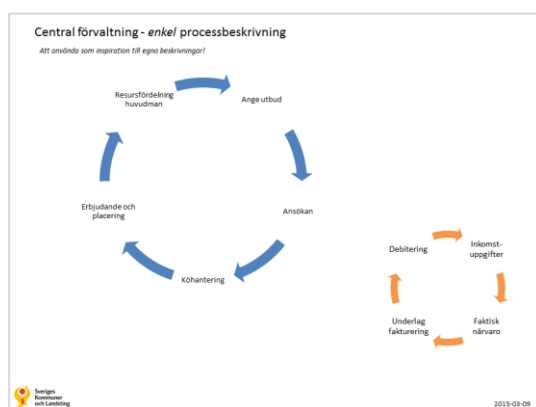
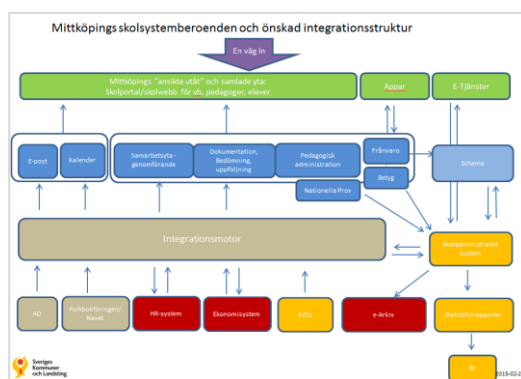
*Kursivt* = här finns kortfattade bakgrundstankar förklarade som givetvis inte ska finnas med i det färdiga underlaget.

Den här mallen är inte tänkt att användas rätt av, det är viktigt att varje kommun gör om kravställningen till sin egen, men vi hoppas att den kan vara till hjälp i arbetet, då den t.ex. innehåller en hel del generiska krav där man inte ska behöva uppfinna hjulet på var sitt håll.

Ett viktigt mål i arbetet med kraven har varit att använda och hänvisa till olika standarder för att säkerställa ett enklare sätt att få ut data ur Systemet, enklare sätt att koppla på andra system o.s.v. Det skoladministrativa systemet är ju navet till flera andra system som används i skolan och det är viktigt med ett effektivt och säkert informationsflöde mellan systemen.

I huvuddokumentet (det här) finns mål- och bakgrundsbeskrivning samt övergripande beskrivande krav. Bilagorna består bland annat av kravformuleringar att använda beroende på era behov och förutsättningar samt av olika processbeskrivningar. Sistnämnda ska ses som idéskisser att hämta inspiration ur. Här finns också ett förslag på avtalstexter att utgå från.

Exempel på idéskisser i bilagorna:



## Övergripande struktur och innehåll

- 1. Inbjudan och omfattning**  
Allmän information om upphandlingen, ändamål och formalia
- 2. Anbudsutvärdering och övriga upphandlingsföreskrifter**  
Kvalificeringskrav, utvärderingsmodell, tilldelningsbeslut
- 3. Bakgrund med uppdragsbeskrivning**  
Nulägesbeskrivning och förutsättningar
  - 3.1. Beskrivning av uppdraget
  - 3.2. Mittköpings it-miljö/arkitektur
  - 3.3. Målbild och process
- 4. Övergripande krav**  
Krav på Systemet som gäller samtliga skolformer
  - 4.1. Informationssäkerhet
  - 4.2. Integrationsstandarder
  - 4.3. Arkivering
  - 4.4. eTjänster
  - 4.5. Användbarhet
  - 4.6. Tillgänglighet
- 5. Införande, förvaltning och avvecklande**
  - 5.1. Införande, roller/kompetenser, projektplan etc
  - 5.2. Utveckling
  - 5.3. Leverans- och acceptanstest
  - 5.4. Användarstöd
  - 5.5. Support, underhåll och felhantering
  - 5.6. Avvecklande
- 6. Övriga avtalsvillkor**
  - 6.1. Ändringar, tillägg, överlåtelser...
  - 6.2. PuL-avtal
  - 6.3. Nyttjanderätt, statistik...
  - 6.4. Underleverantörer
  - 6.5. Pris, prisjustering, fakturering...
  - 6.6. Skadestånd, force majeure...

Bilagor:

1. Mittköpings Informationsflöde och systemberoenden
2. Mittköpings Processbeskrivningar
3. Mittköpings specifika krav (Funktionella krav, Informationssäkerhet, Användbarhet, Informationsflöde)
4. Mittköpings Underlag för utvärdering
5. Begrepp och definitioner
6. Avtalsmall

# MALL – kravställning för upphandling av skoladministrativt it-stöd

<b>Upphandlande organisation:</b> Mittköpings kommun	Förfrågningsunderlag, upphandlarversion Datum: 2015-XX-XX
Namn ansvarig	Upphandling: Skoladministrativt system (barn- och elevregister) för skola och förskola i Mittköpings kommun XX/XX

## 1 Inbjudan och omfattning

Allmän information om upphandlingen, ändamål och formalia. Här har respektive kommun sin egen formaliatext och nedanstående är exempel på punkter som bör finnas med. **Ta ställning till vad som ska finnas med i er upphandling!**

### 1.1 Inbjudan

Mittköpings kommunala skolor och förskolor inbjuder intresserade marknadsaktörer att lämnaanbud på ett skoladministrativt system, ett digitalt barn- och elevregister enligt förutsättningarna i det här dokumentet.

### 1.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Mittköpings kommun. Upphandlingen administreras av Upphandlingsenheten vid Mittköpings kommun.

### 1.3 Omfattning

Upphandlingen omfattar Mittköpings samtliga kommunala gymnasieskolor, grundskolor och förskolor.

Volym: ca XXXX personal och XX.XXX barn/elever. XX centrala systemförvaltare och XX skoladministratörer:

Systemet ska främst användas av centrala systemförvaltare och administratörer inom skola och förskola, men även till viss del vårdnadshavare och pedagoger.

### 1.4 Avtalstid

Avtalet gäller i tre (3) år med planerad avtalsstart 2016-01-01. Därefter kan avtalet förlängas årsvis i upp till fem (5) år med oförändrade villkor om båda

parter är överens om det. Avisering om förlängning ska ske senast sex (6) månader före avtalstidens utgång.

*Bakgrundsidé: eftersom system som dessa tar en viss tid att införa, behövs en längre avtalsperiod i början för att man sedan ska kunna utvärdera om Systemet uppfyller de behov som finns. Uppfyller de behoven och fortsätter att göra så, vill Mittköping ha möjlighet att fortsätta avtalet så länge det går.*

### **1.5 Förteckning av förfrågningsunderlaget**

Förfrågningsunderlaget består av 7 olika avsnitt samt bilagor

1. Inbjudan och omfattning
2. Anbudsutvärdering och övriga administrativa föreskrifter
3. Bakgrund med uppdragsbeskrivning
4. Övergripande krav
5. Specifika funktionella krav
6. Införande, förvaltning och avvecklande
7. Övriga avtalsvillkor

Bilagor:

1. Mittköpings Informationsflöde och systemberoenden
2. Mittköpings Processbeskrivningar
3. Mittköpings specifika krav (Funktionella krav, Informationssäkerhet, Användbarhet, Informationsflöde)
4. Mittköpings Underlag för utvärdering
5. Begrepp och definitioner
6. Avtalsmall

Innehållet i förfrågningsunderlaget ligger som grund för avtal mellan beställare och anbudsgivare.

### **1.6 Accept av förfrågningsunderlag och avtalsvillkor**

**Anbudsgivaren är införstådd och accepterar förfrågningsunderlaget med de tillhörande avtalsvillkoren. Ja/Nej**



## 2 Anbudsutvärdering och övriga upphandlingsföreskrifter

Här beskrivs hur anbudet ska se ut, hur utvärderingen går till, tidsplan och övriga föreskrifter som finns.

### 2.1 Definitioner

Här kan man lägga in en ordlista som förklarar de begrepp som används i underlaget (se Mittköpings exempel nedan). Som bilaga finns ytterligare en ordlista att använda och anpassa, som mer fokuserar på termer som används inom respektive skolform för att inte skapa begreppsförvirring när det gäller t.ex. vad en enhet, kurs eller nyckelkod är och används till.

Kommunen kallas i detta förfrågningsunderlag för Beställaren och anbudsgivaren för Leverantören. Det som kravställs är en it-tjänst och kallas Systemet. Ytterligare begrepp som används är de som finns i **Bilaga Mittköpings avtalsmodell**.

Se även **Bilaga Begrepp och Definitioner** för termer som används inom respektive skolform och är relevanta i systemsammanhang också.

**Anpassa listorna efter de begrepp som används i era underlag.**

### 2.2 Upphandlingsform

Mittköpings kommun gör en upphandling med öppet förfarande enligt LOU.

Här finns andra alternativ att välja, t.ex. selektiv eller förenklat förfarande. Läs vad de olika alternativen innebär och diskutera med upphandlingsenheten i kommunen om något av dem lämpar sig bättre. Det kan vara att ni som kommun är anslutna till någon av de avropsmöjligheter som finns. Se t.ex. [Upphandlingsstöd.se](http://Upphandlingsstöd.se) för mer information.

### 2.3 Sista dag för inlämnande

Eftersom förfrågningsunderlaget är relativt omfattande är rekommendationen att anbudsperioden bör vara minst 60 dagar.

Anbudet ska vara Mittköpings kommun, Upphandlingsenheten tillhanda senast **2015-xx-xx**

## 2.4 Anbudets giltighetstid

Anbudet ska vara bindande sex (6) månader efter sista anbudsdag om inget annat överenskoms under upphandlingen. Anbud är giltigt tills avtal slutits med vald anbudsgivare trots meddelande om tilldelningsbeslut samt vid eventuell prövning i förvaltningsdomstol. Avtal har kommit till stånd när båda parter undertecknat avtalet.

Om upphandlingen blir föremål för överprövning, förlängs anbudets giltighetstid automatiskt med ytterligare 6 månader. För det fall att en eventuell överprövningsprocess skulle pågå under längre tid, har köparen möjlighet att begära ytterligare förlängning med de anbudsgivare som är aktuella för avtalet.

## 2.5 Avtal

Avtal kommer att tecknas med en (1) Leverantör till efterfrågat system och tjänster enligt detta förfrågningsunderlag.

*Här kan man som kommun välja att dela upp anbudet och t.ex. tillåta anbud för respektive skolform, vilket kan vara lämpligt om förutsättningar och processer ser mycket olika ut inom de olika skolformerna. Då tecknas avtal med flera leverantörer.*

## 2.6 Alternativa anbud

Alternativa anbud tillåts inte. Anbud ska utformas helt i enlighet med villkoren i detta förfrågningsunderlag. Reservationer i anbud accepteras inte.

## 2.7 Språk

Anbudet ska i huvudsak vara på svenska. Eventuella bilagor kan vara på engelska.

## 2.8 Pris

Pris ska anges i SEK exkl. moms och lämnas för de samtliga delar som krävs för att uppfylla kravspecifikationen, att leverera tjänsten.

## 2.9 Elektroniskt anbudsförfarande

*Om kommunen använder en upphandlingstjänst, t.ex. TendSign, kan det finnas specifika instruktioner att förklara här kring användaruppgifter och support.*

Anbudet ska lämnas elektroniskt via Mittköpings **upphandlingstjänst**.  
Anbudsgivare som deltar ska lämna in elektroniskt anbud via tjänsten.

## 2.10 Anbudets utformning

Det är viktigt att anbudsgivaren noga följer de anvisningar som anges i förfrågningsunderlaget. De möjligheter som finns till förtydligande och komplettering av anbud finns angivna i LOU och är begränsade. Anbud som inte innehåller samtliga begärda uppgifter kan komma att förkastas utan att anbudsgivaren ges tillfälle till förtydligande eller komplettering. Om anbudsgivaren avstår från att svara på några av de ställda kraven kommer det att tolkas som att kravet inte kan uppfyllas eller att kravet inte accepteras.

## 2.11 Upplysningar, frågor och svar under anbudstiden

Begäran om förtydligande, komplettering eller frågor ska ställas via Upphandlingstjänsten. Anbudsgivaren ombeds att tänka på att ställa sina frågor och begäran om förtydligande i så god tid som möjligt. För frågor som ställs senare än **tio (10) dagar** innan anbudstidens utgång kan inte garanteras att svar hinner ges.

Den upphandlande myndighetens eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlaget lämnas alltid via Upphandlingstjänsten.

## 2.12 Behöriga företrädare

Anbudet ska lämnas av behörig företrädare för Leverantören.

## 2.13 Anbudsutvärdering

*När det gäller utvärderingsmodell, finns det en hel del att ta ställning till. I det här fallet är enbart pris inte att rekommendera som avgörande, utan istället det som kallas "ekonomiskt mest fördelaktigt", vilket ger utrymme att kombinera såväl pris som kriterier med fokus på t.ex. användbarhet. Ett av de vanligaste sätten idag är att göra en viktning mellan pris och kvalitetskriterier. Ett annat sätt är att ha ett fast pris från början och helt låta kvalitetskriterierna styra vem som vinner anbudet. Oavsett vilket man väljer är det mycket viktigt att vara transparent och tydlig. All dokumentation som kommer att användas vid utvärderingen av anbuderna, ska finnas med i upphandlingsunderlaget. Leverantörerna ska från början veta hur de kan vinna tävlingen helt enkelt. Det är också viktigt med väl sammansatta utvärderingsgrupper och intressentgrupper, där det t.ex. kan vara bra att ha med deltagare som inte varit med i kravställningsarbetets alla delar.*

Mittköping har användbarhet (enkelt, effektivt, ändamålsenligt) som utgångspunkt i utvärderingen av anbuderna och baserat på det utvärderas hur väl Leverantören lever upp till kravställning och målbild. Anbuderna utvärderas enligt följande delar:

**Del 1:** Uppfyllda ska-krav. Anses ska-kraven vara uppfyllda baserat på ifyllt förfrågningsformulär inbjuds Leverantörerna till del 2.

**Del 2:** Anbudsutvärdering uppdelad i två delar:

2a: Leverantören presenterar i ord och bild, hur deras lösning uppfyller den målbild och process som finns beskriven i det här underlaget

2b: En i möjligaste mån oidentifierad (inga synliga leverantörs- och systemnamn) demomiljö tillhandhållas så att olika intressentgrupper kan testa funktioner baserat på olika scenarion. Fokus är användbarhet.

Del 2a ska ses som ytterligare en kvalificeringsomgång, där Beställaren har möjlighet att verifiera att Systemet uppfyller målbild och process. Del 2b poängsätts enligt tabeller i bilagan Underlag för utvärdering.

**Del 3.** Prisbild. Här tittar vi på prissättningen av Systemet där kostnaden för hela avtalsperioden ska redovisas.

Det totala priset delas med totala poäng från del 2 och den leverantör som får lägst kvot vinner anbudet.

För mer detaljerad information kring utvärderingen, inkl. tabeller och kriterier, se [Bilaga Mittköpings utvärderingsmodell](#)

## **2.14 Avbrytande av upphandling**

Om inget anbud motsvarar ställda krav eller om anbuderna innefattar orimligt höga priser eller på annat sätt är oförmånliga kan upphandlingen avbrytas och samtliga anbud förkastas.

## **2.15 Bifogade handlingar**

Handlingar utöver de som är begärda i anbudsförfrågan ska inte bifogas anbudet. Samtliga handlingar som skickas in, blir allmänna handlingar, vilket bl.a. innebär att allmänhet och media har möjlighet att ta del av handlingarna om inte innehållet är sådant att det enligt Beställarens bedömning skyddas av offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser

## 2.16 Tilldelningsbesked och kontaktperson

*Här skriver man in det som gäller kring kommunikationen under upphandlingsperioden, om en upphandlingstjänst används sker kommunikationen där.*

Anbudsgivaren ska registrera en kontaktperson i **Upphandlingstjänsten**. Kommunikation under upphandlingen, inklusive tilldelningsbeslut, sker till denna kontaktperson. Den e-postadress som anbudsgivaren anger där, är den som kommer att användas. Kontrollera att rätt e-postadress är angiven och att den bevakas löpande för eventuella frågor och svar.

Anbudsgivarens registrerade användare ska vara behörig att lämna anbud för företagets räkning och en sanningsförsäkran lämnas in tillsammans med anbudet.

## 2.17 Avtal

Bindande avtal mellan parterna uppstår först sedan Köpare och Leverantör undertecknat avtalet. Avtal kan tecknas tidigast 11:e dagen efter att tilldelningsbeslut skickats.

# 3 Bakgrund med uppdragsbeskrivning

*Bakgrundbeskrivning är tänkt att ge leverantörerna en tydlig bild av såväl kommunens tekniska förutsättningar (it-arkitektur/miljö, beroendesystem, integrationer etc.) som vilka mål, behov och krav kommunen har på det kommande Systemet. Leverantören ska förhålla sig till beskrivningen och ange om några speciella problem eller annat finns från deras sida som gör att de inte kan leverera den lösning som krävs för att leva upp till målbilden. Här kan det t.ex. vara bra att beskriva strategiska beslut, vara framåtsyftande och visa vilken målbild som finns.*

## 3.1 Beskrivning av uppdraget

Mittköpings kommun, som har en relativt lång bakgrund gällande it-system för skola och förskola, söker ett modernt, flexibelt och ändamålsenligt it-stöd för barn- och elevadministration. Systemet ska göra det möjligt att på ett enkelt och effektivt sätt hantera all administration kopplad till barn och elever inom förskola, grundskola och gymnasium. Det innefattar även fritidshem (fritidsklubb), grundsär och gymnasiesär.

Mittköping befinner sig mitt i arbetet att kartlägga kommunens olika system, informationsflöden och beroenden dem emellan för att skapa en hållbar it-arkitektur med interoperabilitet mellan systemen, d.v.s. att systemen kan ”prata med varandra”, utväxla information mellan varandra. Kommunen har tagit ett strategiskt beslut att så långt det är möjligt tänka tjänstebaserat och extern drift när det gäller it-systemen som används. I den arkitektur som byggs är målet att tänka utifrån dynamiska processer och informationsflöden istället för fasta produkter.

Mittköping är i det här fallet Beställare av en it-tjänst (med extern installation och drift) som ska fungera för den process som sker kring barn- och elevadministration. En process som i sin helhet ingår i andra processer i kommunen (pedagogiska framför allt, men även ytterligare administrativa processer). Leverantören ansvarar för drift av Systemet och tar ett helhetsansvar för att tjänsten/systemet fungerar som den ska enligt det avtal vi tecknar. Vi ser gärna att Leverantören är certifierad i ISO 207001 gällande drift och kan styrka detta.

Mittköping strävar också efter att skapa flexibilitet i it-arkitekturen, det ska vara enkelt att byta ut olika delar när behov uppstår. Det innebär bl.a. krav kring att Leverantörerna använder sig av olika integrationsstandarder, öppna API:er m.m., och inte har sina egna specifika lösningar.

Stort fokus ligger också på användbarheten i Systemet, något vi kommer låta vara en avgörande del i utvärderingen av anbuden.

I uppdraget ingår, förutom att leverera ett funktionellt system som uppfyller Mittköpings målbild och process, också att, i samarbete med Beställaren, implementera Systemet på bästa tänkbara sätt, både ur ett kostnadseffektivt och användareffektivt perspektiv. Det ingår också kontinuerlig uppföljning av arbetet för att säkerställa att Systemet erbjuder de funktioner som behövs. Här kan det således bli aktuellt med både utveckling och avveckling av olika delar/moduler i Systemet, kopplingar till andra system osv.

**Obs!** Vill man som kommun ha intern installation och drift istället för att Leverantören tar ansvar för den, ska de krav som finns med i underlaget gällande drift istället ställas på den interna organisationen som ska sköta driften.

**Är Leverantören införstådd med uppdraget beskrivet i punkt 3.1? Ja/nej**

### 3.2 Mittköpings it-miljö/arkitektur

*Att tydliggöra informationsflöden, beroenden för att sedan kunna arbeta mer med standarder när det gäller it-system i kommunen är ett viktigt, men inte alltid helt enkelt, arbete. Nationellt pågår olika projekt kring att få fram it-standarder kring t.ex. integrationer och ju fler som använder och hänvisar till detta, desto bättre. Ta armkrok med kommunens it-arkitekt som arbetar med just systemarkitektur och integrationer, så att ni kan bifoga en skiss över er it-miljö, era system och hur de hänger ihop. I Bilagan Mittköpings it-miljö finns några exempel att titta på.*

I Mittköping råder teknisk mångfald, med en blandning av PC-datorer, Chromebooks, Hybrider, Mac-datorer och surfplattor. Det innebär krav på att Systemet fungerar på olika klientplattformar (Windows 7,8, MacOS X, Linux, Chrome)

Antalet it-system som är beroende av varandra ökar i Mittköping och kraven på en säker och funktionell integration likaså. Målet är att man enkelt och säkert ska kunna ”koppla på och av” olika it-lösningar beroende på förändrade verksamhetsbehov. Mittköping är medlemmar i Skolfederation och ställer krav på våra leverantörer att vara detsamma samt att man använder sig av befintliga branschstandarder när det gäller integrationer och informationsflöden mellan våra system, bland annat genom att använda öppna och dokumenterade API:er. Vi vill ha möjlighet att enkelt kunna arbeta med in- och utdata utan att hjälp från leverantören krävs.

Mittköping har nyligen investerat i en integrationsmotor (**namnge om integrationsmotor/integrationsplattform finns**) där information från olika kärnsystem (varav det skoladministrativa systemet/barn- och elevregistret är ett) samlas för att användas för kontohantering i andra system.

Enkel skiss över Mittköpings it-arkitektur/miljö finns i Bilagan Informationsflöde och systemberoenden, där man ser vilka beroendesystem vi har idag.

***Eftersom Mittköping är en fiktiv kommun, har vi inte angett systemnamnen i vare sig bilaga eller huvuddokument, men det bör man självklart göra. Bilagan ska ses som en idéskiss att hämta inspiration från.***

Mittköping publicerar sin Öppna data med hjälp av SKL:s verktyg (se <https://oppnadata.skl.se/> för mer information) och hoppas kunna publicera även

skolans nyckeltal här allt eftersom. Ännu en anledning till att standarder är av vikt i Systemet som erbjuds, samt att Mittköping självklart äger och, utan leverantörens hjälp, enkelt kan få ut datat ur Systemet.

**Är ert System kompatibelt med Mittköpings it-miljö, beskriven i punkt 3.2 samt bilaga Mittköpings it-arkitektur/miljö? Ja/nej**

**Beskriv på vilket sätt ert system är kompatibelt med Mittköpings it-miljö (fritextsvar)**

### 3.3 Målbild och process

Mittköping har som övergripande mål att fortsätta att effektivisera och minska administrationen kring skolan och förskolans uppdrag och detta hela vägen ut i klassrummet. Som användare ska man enbart se och ha tillgång till det som är relevant för arbetsuppgifterna, funktioner ska vara anpassningsbara och behörighetsstyrda och man ska med få klick kunna utföra sina uppgifter. Systemet är kärnan i verksamheten när det gäller barn- och elevadministration och informationen här föder flera andra system (**system för den pedagogiska processen, schema m.fl. – namnge gärna systemen**). Systemet ska erbjuda automatiserade funktioner, ha en fullvärdig integration till de beroendesystem som finns så att dubbelregistrering av uppgifter aldrig ska behövas. En integration till folkbokföring är ett krav. Samtidigt är säkerheten viktig, t.ex. när det gäller fakturering/betalströmmar samt arbete med analys och uppföljning, så Systemet ska givetvis leva upp till de lagkrav som finns kopplade till barn- och elevadministration.

Systemets e-tjänster ska göra det möjligt att erbjuda medborgarna tjänster som underlättar och bidrar till god service i kombination med enklare handläggning. Mittköping håller på att etablera en e-tjänsteportal som ska användas så även här finns krav kring standarder.

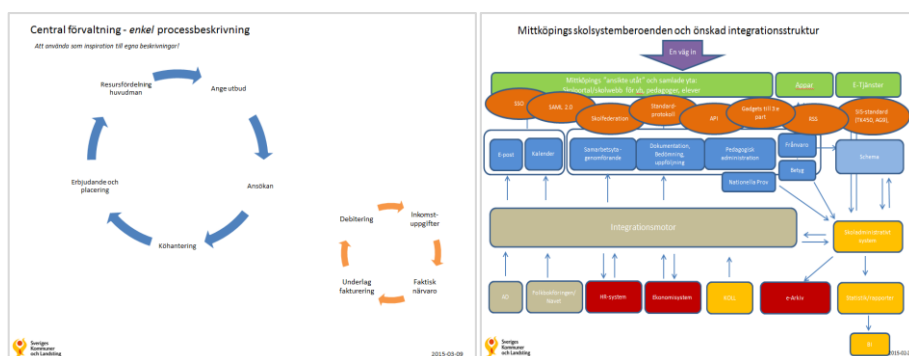
**Finns e-tjänsteportal på plats, kan kraven specificeras i underlaget.**

Systemet ska effektivisera skolorna och förskolornas ansökan- och placeringsprocesser, samt för skolan studieevalen, betygssättning etc. och följa Mittköpings årshjul i denna process så att t.ex. servicefönster och uppdateringar ligger vid lämpliga tidpunkter. Systemet ska inte hantera HR- eller ekonomifunktionalitet, men däremot ska det återigen finnas standarder som gör att det enkelt går att integrera Systemet med de system som hanterar detta.

**Namnge gärna systemen**



Bilder över samtliga skolformers process- och beroendebeskrivningar finns i bilagorna: **Mittköpings Informationsflöden och Systemberoenden** och **Mittköpings Processbeskrivningar**



Beskriv hur ert System uppfyller Mittköpings målbild och processbeskrivningar (fritextsvar)

## 4 Övergripande krav

Här samlar man de krav som är övergripande och gäller samtliga skolformer. Det handlar om krav baserat på den informationssäkerhetsklassning man gjort, hur kommunens it-miljö ser ut, vilka standarder man använder sig av osv. Vi har valt att lyfta ut de lite mer specifika kraven kring Informationssäkerhet, Användbarhet och Informationsflöden (in- och utdata, integrationer) till Bilagor för att tydliggöra och för att huvuddokumentet inte ska bli för tungt.

### 4.1 Informationssäkerhet

En viktig workshop att ha är den som handlar om informationssäkerhet. se SKL:s webb, [Kravställning skoladministrativa system](#) för hur Mittköpings informationsklassning dokumenterades. Ett arbete som genererar olika upphandlingskrav kring t.ex. kontohantering, inloggningsmetoder och drift. Viktigt att veta är om man väljer intern drift, ska en del av kraven riktas internt och inte vara med i förfrågningsunderlaget. Dessa krav är markerade i Bilagan Kravspecifikation. I SKL:s kommande webbverktyg KLASSA, kan man enkelt få stöd i att genera krav till såväl upphandling som internt. Verktöget lanseras i juni 2015.

Mittköping har gjort en systemsäkerhetsanalys och informationsklassificering. Utfallet blev följande nivåer: Riktighet: 3, Konfidentialitet: 3, Tillgänglighet: 2, Spårbarhet: 3

Utöver klassificeringsnivån, så kravställer Mittköping ett system med extern drift. Det här ställer krav på att Leverantören är insatt i de krav och riktlinjer som finns, i t.ex. ISO 27002:2014. Leverantören ska bl.a. ha ett regelverk för informationssäkerhet i sin organisation. Leverantören ska också utse en driftsansvarig och en informationssäkerhetsansvarig person som kontaktpunkt för Beställaren när det gäller avtal, drift och säkerhet samt ansvar att följa upp lagring, behandling, överföring av information, att det sker i enlighet med avtal samt relevanta lagar och förordningar.

Samtliga krav finns i [Bilagan Kravspecifikation under fliken Informationssäkerhet.](#)

**Leverantören är införstådd med ISO 27002:2014 och kan leverera ett System som tillgodoser de åtgärder som krävs och krav som finns (se Bilaga Kravspecifikation). Ja/Nej**

#### 4.2 Integrationer

Som beskrivet i målbild och it-miljö arbetar Mittköping för att skapa en hållbar och flexibel it-arkitektur, där informationsflöden mellan våra olika system ska kunna ske på ett säkert och effektivt sätt. Mittköping vill använda system som bygger på öppna standarder och vara leverantörsberoende när det gäller in- och utdata, vilket bl.a. innebär att Mittköping äger och har full och enkel tillgång att hämta ut data okrypterat ur Systemet. Vi har ett koncernperspektiv som gäller hela kommunen, inte bara skolförvaltningen och så långt det är möjligt ska dubbelregistrering av information undvikas.

Informationsflödet och önskade integrationer är idag enligt bilaga Informationsflöden och systemberoenden. Kraven som är förknippade med Mittköpings it-arkitektur finns beskrivna i [Bilaga Specifika krav under fliken Informationsflöde.](#)

Som Beställare avgör Mittköping om det är relevant och kostnadseffektivast att använda integrationsmotorn [namn](#) (om sådan används, FIM, Teis e.dyl.) eller att

använda direkta integrationer mellan beroendesystemen (pedagogisk plattform, schema och frånvaro osv.).

Mittköping använder sig av Navet för att säkerställa att Skatteverkets uppgifter är de som finns i Systemet.

*När det gäller folkbokföringen och att säkerställa att man har aktuella uppgifter från Skatteverket i sina system, finns olika lösningar att välja. Det är ganska vanligt att en kommun t.ex. använder Tietos KIR som är ett fristående kommuninvånarregister att använda som koppling till Skatteverket. Navet är Skatteverkets egen tjänst. Här finns också andra alternativ på gång, som kan vara intressanta att hålla koll på, t.ex. landstingens personuppgiftstjänst. Det viktiga är att se över vilka funktioner som används i kommunens olika delar och var man eventuellt kan effektivisera.*

## **Bifoga en it-arkitekturskiss och beskriv hur ert system uppfyller Mittköpings krav när det gäller integrationer, standarder och tillgång till in- och utdata enligt punkt 4.2 samt kraven i Bilaga Specifika krav Informationsflöde (fritextsvar)**

### **4.3 Arkivering och gallring**

*Allt fler kommuner inför e-Arkiv, vilket skapar möjlighet för en smidigare arkiverings- och gallringsprocess och det är viktigt att ställa krav på Leverantörerna så att datat enkelt kan arkiveras (överföras för långsiktigt digitalt bevarande) när man väl kommit så långt i processen med e-Arkiv. SKL har genomfört ett upphandlingsprojekt när det gäller just e-Arkiv, där man kan göra avrop. Läs mer här:*

<http://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/earkiv.350.html>

*När det gäller skoladministrativa system så är det ett barn- och elevregister, d.v.s. ett registerbaserat system där alla poster som registreras i lagens mening är arkiverade. Diskutera när och om det är aktuellt att arkivera enligt kommunens e-Arkivrutiner och välj utifrån det krav att ställa. Om kommunen har infört e-Arkiv ska det mottagande arkivets specifikationer finnas med i kravställningen här, men i princip handlar det om att säkra ett enkelt sätt att hantera in- och utdata, vilket delvis krävställs och beskrivs under punkten Integration. Beroende på hur man arbetar med arkivering kan det vara relevant med krav kring sökbarhet historiskt i Systemet, att kunna söka bakåt i tiden där personuppgifter eventuellt ändrats*

Mittköping är på väg att införa e-Arkiv, vilket är en process kring såväl organisation och rutiner som informationsflöden till/från it-system. Systemet ska därför uppfylla en del krav för att underlätta arkivering och även gallring, men enkelt beskrivet handlar det framför allt om att säkra en enkel hantering av in- och utdata i olika format. Kraven finns beskrivna i **Bilaga Specifika krav under fliken Informationsflöde** och när det gäller skolans system och informationsflöde, se **Bilaga Mittköpings Informationsflöden och systemberoenden**.

**Beskriv hur ert system stödjer och underlättar arbetet med e-Arkiv enligt punkt 4.3 samt kraven i Bilaga Specifika krav, Informationsflöde (fritextsvar)**

#### 4.4 e-Tjänster

*Om man som kommun är på gång att etablera en e-Tjänsteportal behöver man säkerställa krav kring de e-Tjänster Leverantören erbjuder så att man, ut ett medborgarperspektiv, kan skapa en ändamålsenlig portal för sina e-Tjänster.*

Definition av e-Tjänst:

<http://www.rikstermbanken.se/rtb/visaTermpost.html?id=180624>

Mittköping är i processen att etablera en e-Tjänsteportal (**namnge ev. verktyg**) där samtliga erbjudna e-Tjänster ska kunna samlas och vara tillgängliga för berörda och behöriga. Systemet som levereras ska därför ha funktioner för olika e-Tjänster och för att fungera i portalen finns övergripande krav på Systemets e-Tjänster, beskrivna i **Bilaga Specifika krav under fliken Informationsflöden**

**Beskriv hur ert system stödjer och underlättar arbetet med eTjänsteportal enligt punkt 4.4 samt kraven i Bilaga Krav Informationsflöde (fritextsvar)**

#### 4.5 Användbarhet

*Begreppet Användbarhet finns med i allt fler upphandlingar, ibland med olika tolkningar, innebörd och mer eller mindre detaljerade krav. **Ta ställning till hur detaljerade ni vill vara.** Nedan finns förslag på en övergripande formulering och mer detaljerade krav finns i Bilagan Användbarhet. I stödmaterialet finns tips på länkar och läsning kring begreppet Användbarhet.*

Användbarhet och tillgänglighet (åtkomlighet, jmf engelskans "accessibility") är viktigt för att Systemet ska upplevas och användas effektivt av verksamheten. Grunden är att Systemets användargränssnitt ska vara utvecklat med användarens behov i fokus, så att det uppfattas som enkelt att använda, effektivt och ändamålsenligt. Användarna förväntar sig både ett stabilt, men innovativt och smart System som utgår från och förenklar deras vardagssituation vid användandet, där de kan koncentrera sig på arbetsuppgiften i stället för att lägga tid på att komma underfund med hur Systemet fungerar. Som användare ska man helt enkelt få en bra känsla och en god relation till Systemet.

Användbarhet och tillgänglighet är alltså en viktig kvalitetsaspekt att ta hänsyn till. Inte minst grafisk utformning, användarcentrerad design och igenkänningsfaktorn (jmf med vanlig webbsida) är en viktig komponent i att förmedla denna känsla. Vi har också krav kring utbildning, underhåll, installation och konsulttjänster som pekar på huruvida Leverantören har uthållighet när det gäller förbättringsarbete.

I vår utvärderingsmodell utgår vi från just Användbarhetsbegreppet och de faktorer som utvärderas baseras på de tre huvudpunkterna Ändamålsenlighet, Effektivitet och Tillfredsställelse vilket beskrivs i [Bilaga Underlag för utvärdering](#).

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring användbarhet beskrivna ovan samt de krav som finns i Bilaga Specifika Krav kring användbarhet. Ja/nej.**

#### **4.6 Tillgänglighet (ur ett användbarhetsperspektiv)**

*Tillgänglighet kan handla om olika saker, det ena mer om hur och när Systemet och informationen är tillgängligt (upptider etc.) och det andra mer om att Systemet uppfyller de krav vi har när det gäller användare med olika behov (funktionsnedsättningar etc) eller att vi använder olika sorters enheter (pc, mac, surfplattor o.s.v.). Här har vi samlat de krav som handlar om tillgänglighet ur ett användbarhetsperspektiv.*

Systemet kommer att användas av personer med olika behov, förväntningar och olika nivå av digital vana. Systemet ska tillmötesgå allt från den ovana användaren till den mycket vana samt användare med olika funktionsnedsättningar. Användarna kommer också använda olika enheter med olika operativsystem. Vi behöver säkerställa att Systemet kan användas av så

många som möjligt och att det lever upp till kraven på tillgänglighet. Tillgänglighet ska inte ses som något som enbart ska tillgodoses på individnivå. Det är en kvalitet i Systemet som är till fördel för alla.

I standarden SS EN ISO 26800:2011 definieras tillgänglighet som en form av användbarhet: ”utsträckning i vilken produkter, system, tjänster, miljöer och inrättningar kan användas av personer från en grupp med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor så att dessa personer kan uppnå specifika mål i specifika användningssammanhang”.

Leverantören ska följa klientutvecklingen så att merparten av alla användare kan använda Systemet. Med merparten menar vi att klientapplikationer/plattformar med mer än ett visst antal användare ska fungera. Vi baserar kraven på data från statcounter ([se Bilaga Specifika Krav, fliken Användbarhet](#)).

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring användbarhet beskrivna ovan samt de krav som finns i Bilaga Krav kring användbarhet. Ja/nej.**

## 5 Införande, förvaltning och avvecklande

*Det första man egentligen ska tänka på när man inför ett nytt system, är hur man ska avveckla det! Det är lätt att glömma bort krav kring överföring av data, äganderätten till den osv när man startar upp arbetet med ett nytt system, men oerhört viktigt att ha med sig eftersom system byts ut med jämna mellanrum och då vill vi att det ska gå smidigt. **Beroende på vilka förutsättningar ni har i kommunen, avgör ni vilket stöd som behövs med införande.** Man kan ställa krav kring allt från projektledning till utbildning och fortlöpande konsultstöd.*

### 5.1 Införande, roller/kompetenser, projektplan etc

En gemensam plan för införande av Systemet ska göras tillsammans med systemförvaltare och andra berörda i Mittköping. Båda parter ska ha utsedda projektledare som tillsammans tar fram en projektplan och leder införandet av Systemet. I införandeplanen ska det ingå en tidsplan för arbetet som behöver ske under [perioden jan-juni 20XX](#).

Införandeplanen ska vara klar och godkänd av båda parter [två \(2\)](#) månader efter avtalsstart. I planen ingår t.ex. demomiljö för utbildning, att få nödvändiga

integrationer på plats, olika utbildningsinsatser och andra aktiviteter för att skapa de bästa förutsättningarna för ett lyckat införande. En plan för hur migrering av data från befintligt system enklast går till ska också finnas med.

**20XX-XX-XX** ska Systemet vara på plats och kunna användas fullt ut av **XX** antal användare.

I samband med införandet av Systemet ska utbildning erbjudas kostnadsfritt till såväl systemförvaltare som skoladministratörer.

Kompetenser som ska kunna erbjudas från leverantörens sida är:

- Projekt- och förändringsledning
- Teknisk kompetens (integrationer, programmering, utveckling, support etc)
- It-arkitektur
- Pedagogisk kompetens

**Beskriv hur ni uppfyller kraven i punkt 5.1, arbetar med införande, vilka kompetenser som finns och skicka gärna med förslag på projektplan för införande om sådan finns. (fritext)**

## 5.2 Utveckling

*Inom utveckling kan man beskriva Leverantörens ansvar för utveckling av Systemet under avtalstiden, hur förslag till förändringar av Systemet ska hanteras, vad som räknas inom området utveckling och hur önskemål om annan utveckling ska hanteras. **Diskutera hur mycket ni är beredda att betala löpande för och vilka eventuella utvecklingsområden ni kan betala extra för när behov förändras och nya funktioner önskas. I Bilaga Avtalsmall finns förslag att diskutera.***

När verksamhetens behov förändras, ska Systemet och avtalet vara så pass flexibel att det enkelt går att lägga till och ta bort funktioner.

Leverantören ska under avtalstiden svara för en utveckling som ger användarna ett mervärde. När utveckling behövs, t.ex. i samband med att de krav som finns på verksamheten som myndighetsutövare förändras (Skolverkets styrdokument, andra lagar och förordningar) ska en tydlig plan för anpassning av Systemet finnas. Sådan utveckling ingår i grundavtalet och ska ske inom rimlig tidsram.

Rimlig tidsram innebär inom **sex (6) månader**, men är beroende av såväl omfattning av förändrade krav som vilken anpassning av Systemet som krävs.

När det gäller övrig utveckling och anpassning som tillkommer p.g.a. nya behov eller förändringar inom verksamheten, ska en plan för anpassning, utveckling eller avveckling av någon funktion tas fram gemensamt och prissättas i förhållande till komplexitet och de arvoden som specificerats. Utveckling och anpassning av Systemet ska då ske i samråd med beställaren, baserat på en gemensam plan och gemensamt avtal som skrivs.

Förslag till förändringar i Systemet ska rapporteras skriftligen. Leverantören ska inom **tre (3)** veckor efter att ha själv ha lämnat eller mottagit förslag från Beställaren, lämna en skriftlig beskrivning av förändringsförslaget inklusive en konsekvensanalys. De delar som ingår i utveckling inom avtalets ram beskrivs mer detaljerat i **Bilaga Avtalsmall**.

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring Utveckling. Ja/nej.**

### **5.3 Leverans- och acceptanstest**

*Den här punkten är avtalsgrundande, som flera andra punkter i underlaget (se även punkten Övriga avtalsvillkor) och regleras i det avtal som tecknas mellan parterna. Här regleras rutiner och ansvar för leverans, acceptans, försening och påföljd. Parterna ska t.ex. komma överens om leveransdag för nya versioner, releaser och resultat av särskilda konsultinsatser. Förslag på avtalsmall att använda finns som Bilaga Avtalsmall.*

Leverantören är ansvarig för att leveranstest sker efter överenskommelse med Beställaren. Testet ska protokollföras och godkännas av Leverantören.

Acceptanstest ska genomföras **fem (5) dagar** efter Leveranstest och ska pågå under **tio (10) dagar** och protokollföras av Beställaren. Om tidsfristen för acceptanstest överskrids ska leveransen anses vara accepterad. Beställaren meddelar leverantören resultat av test inklusive protokoll. Om testet inte är godkänt ska Beställaren informera om anledning och Leverantören ska snarast möjligt åtgärda dessa fel. Försening uppstår om Effektiv leveransdag är senare än Avtalad leveransdag. Beställaren har då rätt till ersättning beskrivet enligt avtal (**Bilaga Avtalsmall**).

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring Leverans- och acceptanstest. Ja/nej.**



#### 5.4 Användarstöd och utbildning

Mittköping krävställer ett system som ska vara användarvänligt utifrån ett användbarhetsperspektiv (enkelt, effektivt, ändamålsenligt). Systemet ska vara intuitivt och självlärande (se **Bilaga Specifika krav, fliken Användbarhet**), men det behövs användarstöd på olika sätt och för olika roller.

Leverantören tillhandahåller utbildning i Systemet. Utbildningen är kostnadsfri under införandeperioden, men kan utöver det sedan planeras och erbjudas efter behov. Eventuell prisbild för utbildning ska bifogas anbudet.

Utbildning ska genomföras i en miljö som är en kopia av Beställarens driftmiljö. Utbildningsmaterial ska levereras elektroniskt och i pappersform och vara fritt att kopiera.

Utöver det ska uppdaterat användarstöd genom t.ex. film, bild, manualer och webbseminarium finnas lättillgängligt för alla användare och roller. Det ska finnas självstudiekurser som på ett pedagogiskt sätt beskriver de huvudsakliga funktionerna, hur de används och även ger tips och råd. Kurserna nås enkelt via t.ex. ”hjälp” eller motsvarande.

Det ska finnas en meny för ”hjälp” där hjälpen är kontextbaserad och med möjlighet att söka i samt en sökbar FAQ

**Beskriv hur ni arbetar med utbildning och hur ni uppfyller kraven kring användarstöd. (fritext)**

#### 5.5 Support, underhåll och felhantering

*Supportavsnittet beskriver hur leverantören underhåller Systemet och stöttar Beställaren när behov uppstår. Felhantering beskriver vad ett fel är och hur dessa klassificeras beroende på grad av påverkan för användarna. Utifrån det regleras avtalet kring helpdeskfunktioner, support- och felhantering, olika felkategorier, hur fel ska anmälas, hur dessa avhjälpas och vad som händer om fel ej åtgärdats i tid. I avtalet som tecknas specificeras t.ex. rätt till nedsättning av månadsavgift vid bristande felavhjälpning, ersättning vid direkt skada och rätt till hävning av avtal. **Det är viktigt att diskutera vad man tycker är lämplig nivå på såväl support som felhantering och ersättning.** Ju skarpare krav generellt i en upphandling, desto högre kostnad för systemet. Ju tydligare rutiner för t.ex. felhantering, desto enklare att följa upp. Men notera att här finns krav på Beställaren att just följa upp.*

Mittköping krävställer ett System, en it-tjänst, med extern installation och drift, vilket innebär att Leverantören har ett helhetsansvar för tjänsten. Leverantören tillhandhåller en supporttjänst och en Helpdesk med utsedd kontaktperson för detta. I **Bilaga Mittköpings Avtalsmall** regleras och beskrivs funktionerna nedan mer detaljerat, t.ex. hur fel ska anmälas, avhjälpas och vad som händer om fel inte åtgärdas i tid.

**Supporttjänst:** Leverantören ska ansvara för en supporttjänst för frågor från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.

**Helpdesk:** Leverantören ska ansvara för en Helpdesk för felanmälan och utredningar av frågeställningar från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren. Tydliga kontaktuppgifter ska finnas och olika kanaler kunna användas (telefon, e-post, webbportal) Fel som har hög prioritet ska kunna felanmälas via telefon, men vanligtvis används webbportal och/eller e-post i första hand.

**Underhåll:** Leverantören ansvarar för drift och underhåll av Systemet, vilket omfattar feldiagnostik och hantering, dokumentation, information och tekniskt underhåll.

**Felhantering** beskriver vad ett fel är, delar upp fel i tre kategorier och beskriver hur dessa klassificeras beroende på påverkan på användarna.

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring Support, underhåll och felhantering enligt punkt 5.5. Ja/nej.**

### **5.6 Avvecklande**

Vid avtalets upphörande ska parterna samråda och gemensamt ta fram en projektplan som gäller för hur avveckling av Systemet ska ske på bästa sätt.

Leverantören ska assistera ny leverantör med att etablera motsvarande tjänst.

Detta innebär att vid avtalsslut ska Leverantören t.ex. vara behjälplig med att exportera information från Systemet till ett eventuellt nytt system.

*Detta bör finnas med i avtalet mellan parterna.*

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring Avvecklande enligt punkt 5.6. Ja/nej.**

## 6 Övriga avtalsvillkor

*Mycket stor del av det som finns med i förfrågningsunderlaget är som sagt avtalsgrundande. Det är alltså redan här ni formar ert avtal med Leverantören. Ett avtal som ska vara balanserat och fungera för båda parter. Ett avtal ska skapa en trygghet i att båda parter vet vad som gäller under hela avtalsperioden, både kring det dagliga och när det eventuellt behövs tillfälliga insatser.*

*Under Övriga avtalsvillkor regleras sådant som inte handlar om själva Systemet. Även här ser det olika ut i kommunerna och vi har valt att enkelt förklara de olika punkterna med korta exempeltexter. I **Bilaga Mittköpings Avtalsmall** och i punkterna nedan finns fler förslag att utgå från. På SKL:s webb kommer vi samla exempel från olika kommuner att ta del av. I princip kan alla punkter nedan läggas i avtalsbilagan! **Ta reda på vad som gäller i er kommun, det kan t.ex. finnas standardavtal att använda när det gäller it-tjänster. Diskutera vilken nivå på avtal ni vill ha, hur mycket som ska regleras och på vilket sätt.***

### 6.1 Ändringar, tillägg, överlåtelser

*Det är viktigt att det i avtalet regleras vad som gäller vid eventuella förändringar kring Systemet.*

Ändringar och tillägg till avtal, inklusive bilagor, ska anges i särskilt upprättat tillägg till avtalet. Tillägget ska innehålla uppgift om hur ändringen eller tillägget påverkar övriga delar av avtalet. Förändringar i avtalet ska ske skriftligen av bägge parter och beskriva konsekvenser på befintligt avtal.

Avtalet kan överlåtas på annan part (inklusive överlåtelse till bolag inom samma koncern) om motparten och Beställaren skriftligen accepterar detta.

### 6.2 PuL-avtal

Det ska finnas ett skriftligt avtal mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet (leverantören). I avtalet ska det särskilt föreskrivas att personuppgiftsbiträdet bara får behandla personuppgifterna i enlighet med instruktioner från den personuppgiftsansvarige och att biträdet måste vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna.

*Exempel på avtalstexter finns i Bilaga Mittköpings Avtalsmall*

### 6.3 Nyttjanderätt, statistik...

Avsnittet nyttjanderätt ska beskriva att Beställaren har nyttjanderätten till program (icke-exklusiv och icke överlåtbar), struktur i program, metodik, data som lagras i Systemet och eventuella kundanpassningar. Här begränsas också Beställarens rätt att ändra i program och kod.

Beställaren har rätt att nyttja metodik och struktur etc. i andra sammanhang.

Leverantören ska löpande föra statistik över uppkomna fel, orsaken till dessa samt hur dessa har lösts. Leverantören ska för Beställaren, redovisa månadsstatistik över antal fel, typ av fel, feltid och tillgänglighet.

### 6.4 Underleverantörer

Här beskrivs vad som gäller om Leverantören behöver anlita underleverantörer för vissa delar av tjänsten de levererar, vilket då ska framgå i avtalet och vad som gäller om underleverantörer behöver anlitas framöver.

Om Leverantören anlitar underleverantör eller underkonsult för leverans av tjänsten som kravställs, ska dessa namnges, kontaktpersoner utses och regelrätta avtal finnas mellan huvudleverantör och underleverantör. Huvudleverantören är ansvarig för leveransen av den tjänst som kravställs och levereras. Beställaren har genom sin underskrift av avtalet lämnat medgivande till de underleveranser av tredjepartsprodukter och tjänster som uttryckligen framgår av avtalet.

Underkonsulter och underleverantörer får inte bytas ut utan Beställarens skriftliga medgivande.

Om Leverantören under avtalsperioden behöver anlita underleverantörer för nya åtaganden får detta ske först efter skriftligt medgivande från Beställaren i varje särskilt fall.

### 6.5 Pris, prisjustering, fakturering

I avtalet är det viktigt att uppgifter om priser finns med och betalningsvillkor specificeras. **Här har kommunerna olika regler att förhålla sig till, t.ex. månadavgift eller årsavgift, engångsavgifter som delas upp i beställning – leverans – acceptans, hur regler kring avbokning av beställda utbildningar/konsultinsatser etc.**

Ersättning till Leverantör består av en fast månadsavgift för hela Systemet/tjänsten som levereras, vilket inkluderar drift, underhåll, grundläggande utbildning för **XX** administratörer i samband med införandet, regelbundna avstämningsmöten samt Helpdesk och support under hela avtalsperioden.

Utöver månadsavgiften utgår ersättning för särskilda utbildningsinsatser, särskilda konsultinsatser, rese- och traktamentskostnader. Priserna ska specificeras i en bilaga som skickas med anbudet och som följer de villkor som finns i **Bilaga Mittköpings avtalsmall**

Fast pris gäller under hela avtalsperioden (avtalslut **20XX-XX-XX**) från att leveransavstämning av offererad tjänst skett, d.v.s. när leverans- och acceptanstester är gjorda och godkända.

Vid eventuell förlängning får priserna justeras en gång per år med 90% av den årliga förändringen i TPI (tjänsteprisindex) för databehandlingstjänster. Basmånad är månad år.

I det fall då överenskommelse om justerade priser inte kan träffas av parterna, gäller senast avtalade priser till dess ny överenskommelse träffats. Under eventuell uppsägningstid gäller den senast träffade prisöverenskommelsen.

Systemet ska vara flexibel och skalbart med avseende på volym. I det fall att förändring av volym (antal användare) sker med **20% till 30% (+/-)** mot den uppskattade volymen, ska priset regleras med **20% (+/-)**. Om förändring av volym sker med **30% till 40% (+/-)** mot den uppskattade volymen ska priset regleras med 30% på ursprunglig uppskattad volym.

#### **6.6 Skadestånd, force majeure**

*Detta avsnitt hanterar ansvar för skada orsakat av uppsåt eller försummelse av Leverantören. Avsnittet bör innehålla detaljer om ett eventuellt skadeståndsansvar från Leverantörens sida.*

Bägge parter ska såklart aktivt förebygga eller begränsa uppkomst av skada.

Leverantören ska vara ansvarsförsäkrad och ska kunna styrka detta genom kopia på försäkringsbrev.

Befrielsegrunder (force majeure) för att fullgöra avtalet är händelser som ligger bortom parts kontroll. Undantag från detta är blixtnedslag, eld, översvämning, åska och försening från underleverantör (Systemet ska klara denna typ av händelser utan avbrott). Konflikt på arbetsmarknaden, myndighetsbestämmelse eller myndighetsingripande samt sådan påverkan på underleverantör anses vara befrielsegrund från att fullgöra avtalet. Detta gäller ej om Leverantör själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

**Leverantören uppfyller Beställarens krav kring Övriga avtalsvillkor.**

**Ja/nej.**

---

*Lycka till med er upphandling! Vi hoppas att den här nyckelfärdiga kravställningsmallen med dess bilagor och kompletterande stödmaterial på webben, varit till nytta och att ni gjort de nödvändiga anpassningar som behövts!*

**Kommentarer kring materialet och hur det använts, ändrats och anpassats tas tacksamt emot och skickas till [johanna.karlen@skl.se](mailto:johanna.karlen@skl.se)**

---