












### Upphandlande organisation

Lunds kommun  
Peter Lindquist

### Upphandling

RPA  
KS2019/0116  
Sista anbudsdag: 2019-03-19 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 |  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    |
|  Svaret uppfyller inte kravet i frågan             |  |

### Anbudslämnare

Leverantör	Anbud	Organisationsnr	Kval.
Bitoreq AB	RPA för Lund och Malmö	5590568779	

## 1. Allmän information

### 1.1 Bakgrund



Sveriges kommuner och landsting står de kommande åren inför en situation av kraftigt ökat tryck på samhällstjänsterna. Den främsta orsaken till detta är demografisk där det går att se en betydande ökning bland de äldre i åldersgruppen 80+. Även de yngre i åldersgruppen 0-19 år ökar betydligt mer än den grupp som befinner sig i arbetsför ålder, d.v.s. 20-64 år.

Enligt SKL's rapport Ekonomirapporten 2018 så kommer, om kommunerna fortsätter att jobba som idag, det ökade trycket leda till ett gap mellan intäkter och kostnader på 59 miljarder kronor år 2021. Rapporten visar även ett rekryteringsbehov på en halv miljon nya medarbetare de närmsta 10 åren.

Även Lunds Kommun och Malmö Stad följer denna trend vad gäller befolkningstillväxten i de olika åldrarna. Analyser tyder på att Lunds Kommun kommer ha ett rekryteringsbehov på 5500 nya medarbetare mellan 2018-2022. Malmö stad går mot en kostnadsökning på ca 30% år 2030, främst för att man förväntar sig att 87,000 fler personer kommer att bo kommunen. Detta ställer krav på effektivisering inom Malmö stad på minst 1,1% varje år för att möta detta och leverera minst lika bra service. Mot bakgrund av ovan nämnda situation så är behovet stort av lösningar som möjliggör ett

effektivare sätt att arbeta på och "göra mer med mindre". Här ser vi RPA (Robotics Process Automation) som en teknik med stor potential.

Genom att låta digitala medarbetare sköta det som går att automatisera frigörs tid för de mänskliga medarbetarna att fokusera på mer värdeskapande aktiviteter såsom strategiskt, kreativt och kundvårdande arbete. Ur kommunens synvinkel får kommunen nöjdare medarbetare och ett bättre nyttjande av den kompetens som finns. Ur medborgarnas synvinkel får de snabbare handläggning av sina ärenden. Medborgarna får mer personlig service i de ärenden som faktiskt kräver det då medarbetarna slipper lägga tid på rutinärendena. Roboten gör även att antalet mänskliga fel minskar vilket leder till färre klagomål på felaktiga beslut. Utöver tidsbesparing och effektivisering så bidrar RPA-lösningen därigenom även till ökad kvalitet och pålitlighet i myndighetens arbete. Allt som roboten utför kan loggas vilket bidrar till bättre uppföljning och analys av processen vilket är en stor fördel när det handlar om att säkerställa att man följer regelverk.

## 1.2 Behovsbeskrivning



Intresset för en RPA-lösning är stort i Lunds Kommun och Malmö Stad. En förstudie har genomförts i Lunds Kommun där ca 120 processer med manuellt och repetitivt arbete har identifierats, inom 11 förvaltningar, där kommunen ser möjligheter att automatisera med hjälp av RPA. Förstudien genomfördes under en kort tidsperiod och vår bedömning är att behovet i organisationen kan vara mycket större. Bland de identifierade processerna finnas allt från centrala verksamhetsprocesser som *Återansökan av ekonomiskt bistånd* till mindre och avgränsade stödprocesser inom Ekonomi och HR.

En liknande förstudie har även genomförts i Malmö Stad, med tidiga indikationer på över 40 potentiella processer att automatisera bara på Stadskontorets ekonomiavdelning och redan har ett projekt initierats för automatisering inom ekonomiskt bistånd. Slutsatsen var att förutsättningarna och behovet av en RPA-lösning var väldigt likt det i Lunds Kommun.

Ambitionen är att gå brett för att maximera nyttan i organisationen och siktet är inställt på att automatisera många processer, allt från små till stora. För oss är detta ett långsiktigt arbete och vår utgångspunkt är skapa en "RPA-fabrik". Målsättningen är också att bygga upp egen kompetens för att kunna underhålla och förvalta en framtida lösning. Detta innebär t.ex. att en förvaltningsorganisation (Center of Excellence) kommer att sättas upp. Det är alltså inte fråga om en "RPA-as-a-service"-lösning utan fokus kommer att ligga tyngre på kompetensöverföring så att kommunen på sikt kan hantera drift och underhåll internt.

Upphandlingen innefattar dels licenser för en RPA-plattform som ska täcka hela kommunens behov och dels konsulttjänster för att säkerställa kompetens vid införandet av RPA-plattformen samt vid analys och konfigurering av robotiserade processer. Vad gäller systemet så ser vi hög användbarhet som en nyckel till framgång. Ett visuellt och användarvänligt gränssnitt som gör att fler användare kan ta till sig systemet är önskvärt. Den tekniska nivån på personal inom de olika förvaltningarna är varierad men ambitionen att lära sig ny teknik är på många håll hög. Målsättningen är att även personal med icke-teknisk bakgrund ska kunna ta till sig nya uppgifter såsom administration och enklare justering av robotarnas arbetsflöden. En komplett kravspecifikation för systemet följer i kapitel 5.

Vad gäller konsultstödet så ser vi primärt följande behov:

- Stöd vid uppsättandet av en förvaltningsorganisation (Center of Excellence) samt införandet av nya metoder och arbetssätt
- Stöd vid installation av RPA-systemet och anpassning till kommunens IT-miljö

- Stöd vid analys, kravinsamling och kartläggning av processer inför automation
- Programmering/konfigurering av robotarnas arbetsflöden
- Utbildning och kompetensöverföring till kommunens anställda

Komplett beskrivning av de roller vi ser som viktigast följer i kapitel 6.

### 1.3 Upphandlingsföremål



Denna upphandling omfattar programvaror och tjänster inom området RPA (Robotic Process Automation), det innebär både licenser och konsultstöd för installation- och konfiguration av system, identifiering, behovsanalys, kartläggning av processer, konfiguration och programmering av automatiserade arbetsflöden. Konsulttjänst kan avropas i form av resurstjänst eller uppdragstjänst.

I upphandlingsdokumenten framgår att ett (1) system ska kunna offereras enligt kravspecifikationen. Om det visar sig under avtalstiden att dessa system inte kan erbjuda full funktionalitet beroende på komplexitet i processerna som avses automatiseras, ska antagen leverantör kunna stödja kommunen genom att föreslå och erbjuda alternativa system som täcker in behovet inom området RPA.

Avtalet utformas så att ett system är prissatt. Ej prissatta system kan komma att avropas under avtalstiden vilka ska prissättas enligt samma beräkningsmetod som används i anbudet.

Syftet med avtalet är att tillgodose behovet så som det är känt idag men även framtida behov inom Robotic Process Automation (RPA) inklusive stödsystem.

### 1.4 Volym



Då detta är ett nytt område för de upphandlande myndigheterna går det inte att fastställa någon volym. En indikation på volymen som kan komma att bli aktuell under avtalstiden är baserad på den förstudie gjord av IT-avdelningen på Lunds kommun vilken visar på att ca 120 processer med manuellt och repetitivt arbete identifierats inom 11 förvaltningar. Behovet beräknas vara ungefär lika stort i Malmö Stad, men med en effekt av större skala och fler automationsmoment med anledning av att Malmö stad är en kommun med fler invånare. Antagen leverantör ska leverera tjänsten i den omfattning som krävs. Skulle beställarens avrop enligt detta kontrakt under- respektive överstiga beräknad kvantitet ska detta inte betraktas som kontraktsbrott från beställarens sida.

### 1.5 Typ av avtal



Ramavtal.

### 1.6 Avrop på ramavtal



#### Avropsberättigade

Avropsberättigade på detta ramavtal är av IT-avdelningen, för respektive upphandlande myndighet, utsedd(a) person(er).

Avrop av licenser, installation, utbildning, konsulter och annat inom avtalet kommer göras av IT-avdelningen, för respektive upphandlande myndighet, utsedd(a) person(er). Några andra beställningsvägar eller av leverantör uppsökande försäljning är inte tillåtet i avtalet utan IT-avdelningarnas

godkännande.

### **Avrop konsult**

Ramavtalets timpriser gäller. Beställaren kan dock begära en totalkostnad för uppdraget. Denna kostnad ska då baseras på gällande ramavtalspriser.

Om leverantören inte kan erbjuda konsulten inom den tidsram som är satt av beställaren har beställaren rätt att anlita konsulten utanför detta ramavtal. En sådan beställning ska alltid dokumenteras och meddelas leverantören. Leveranstid för konsulten gäller två (2) veckor om inget annat överenskommit vid avrop.

### **Avrop licenser**

Avrop av licenser från ramavtalet resulterar i ett kontrakt för den enskilda licensen inom ramen för ramavtalet. Löptiden för respektive kontrakt fastställs vid avrop och baseras på den tidsram som behovet av licensen förväntas finnas.

### **Kontraktstid**

Kontrakt som ingås under ramavtalstidens löptid får fortsätta löpa efter ramavtalstidens utgång.

## **1.7 Konsultmedverkan vid framtagning av upphandlingsunderlag**



Enligt LOU 4 kap 8§ ska en upphandlande myndighet informera i det fall en presumtiv anbudsgivare deltagit i förberedelserna av en upphandling.

I denna upphandling har konsultstöd från Andreas Thuröe, Combitech, erhållits.

Konsult som deltagit har varit oberoende och utan påverkan från sin arbetsgivare samt har erinrats om sekretessen i en upphandling. Konsulternas medverkan har inte på något sätt påverkat likabehandlingsprincipen eller snedvridit konkurrensen.

## **1.8 Upphandlande myndighet**



Upphandlande myndigheter är:

- Lunds Kommun
- Malmö Stad

Upphandlingen administreras av Upphandlingsenheten vid Lunds kommun.

## **1.9 Avtalsparter**



Ramavtalet upprättas mellan Köparen/ Beställaren och Säljaren / Leverantören, tillsammans benämnda parterna.

## **1.10 Bindande avtal**



Bindande ramavtal föreligger först sedan ett upphandlingskontrakt undertecknats av behörig representant för båda parter.

### 1.11 Ramavtalstid



Avtalets startdatum är 2019-05-01

Avtalet gäller till och med 2022-04-30

Om det sker en överprövning, eller om upphandlingen av andra skäl blir försenad, förskjuts ramavtalstiden i den omfattning upphandlingen blivit försenad.

### 1.12 Förlängning



Efter ramavtalstidens utgång upphör avtalet att gälla utan föregående uppsägning om avtalet inte är förlängt enligt gällande förlängningsklausul. Ramavtalet kan förlängas upp till tre (3) år, ett (1) år i taget, med oförändrade villkor om Köparen så begär. Avisering om önskad förlängning ska ske skriftligen senast sex (6) månader före avtalstidens utgång.

### 1.13 Helt eller delat anbud



Anbud inlämnas på hela uppdraget. En enda leverantör kommer att antas. Anbud ska kunna antagas helt. Lunds kommun har övervägt att dela upphandlingen i delområden men funnit att detta ej är lämpligt för den aktuella upphandlingen.

### 1.14 Avgränsningar



Ramavtalet är ett avtal utan volymförpliktelser. Verksamhet som berör ramavtalsområdet kan bedrivas i egen regi. I sådana fall är ramavtalet att betrakta som ett komplement till den egna verksamheten.

Observera att det finns redan gällande specifika avtal för verksamheter som berör ramavtalets område. Dessa avtal upphör inte att gälla med anledning av detta ramavtal, dock kommer samtliga framtida RPA-tjänster enligt förfrågningsunderlaget köpas på ingånget avtal denna upphandling genererar.

## 1.15 Definitioner



Begrepp	Förklaring
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag i Sverige.
Avrop	Med avrop avses tilldelning av Kontrakt som Kund gör genom användande av Ramavtal.
Avropsförfrågan	Med avropsförfrågan avses den förfrågan som Kund skickar till Ramavtal.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan.
Konsult	Med Konsult avses en fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Ramavtalsleverantörs Underleverantör.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses Resurstjänst eller Uppdragstjänst.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal som upprättas och undertecknas av Kund och Ramavtalsleverantör i samband med Avrop. Fullgörande av kontrakt utgör alltid en del av Kontrakt.
Kontraktsföremål	Med kontraktsföremål avses de programvaror och/eller de tjänster (enlig kravspecifikationen) som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under Kontrakt samt Konsulttjänst.
Kund	Med Kund/Beställare avses avropsberättigad organisation/verksamhet inom respektive myndighet.
Kunds verksamhet	Med Kunds verksamhet avses den verksamhet som Kund bedriver, verksamhet som andra enheter för vilken Kund genomför Avrop bedriver samt annan verksamhet specificerad i Kontrakt.
Leverans	Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med Kontrakt som innebär att Kund kan ta Kontraktsföremål i bruk på avsett sätt.

Myndighet	Med myndighet avses upphandlande myndigheter enligt detta förfrågningsunderlag punkt 1.8.
Ramavtal	Med Ramavtal avses det avtal som upphandlande myndighet tecknat med Ramavtalsleverantör.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör/Leverantör avses den juridiska person som efter upphandling tecknat Ramavtal med upphandlande myndighet.
Resurstjänst	Med Resurstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Konsult som resurs och där Ramavtalsleverantör inte åtagit sig att tillhandahålla ett visst avtalat resultat med överenskomna egenskaper.
Support	Med Support avses den kontaktyta som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående Kontraktsföremål. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kopplat till Kontraktsföremål.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk person som bistår Ramavtalsleverantör med Konsulttjänst, Molntjänst, Support och/eller Drifttjänst som omfattas av Ramavtalet.
Uppdragstjänst	Med Uppdragstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Konsult och tar huvudansvar för utförande av visst specificerat uppdrag med tillhandahållande av visst avtalat resultat.
Systemet	Ett samlingsnamn för allt som ingår t.ex. robot, licenser, utvecklingsverktyg, databaser och tjänster som installeras.
Robot	En mjukvarurobot som utför arbetet i det som brukar kallas Robotic Process Automation (RPA).
Process	Arbetsflöde som ska programmeras i systemet.

## 2. Upphandlingsföreskrifter

### 2.1 Accept



Kravspecifikationen, obligatoriska krav och villkoren för fullgörandet av kontrakt ligger till grund för avtal mellan Köparen och vald leverantör. Anbudsgivaren är införstådd och accepterar förfrågningsunderlaget, inklusive bilagor i sin helhet.

Anbudsgivaren ansvarar för att denne tar del av samtliga publicerade frågor och svar och andra kompletterande upplysningar som sker under annonseringstiden och att hänsyn tas till dessa i anbudet.

#### Accepteras förfrågningsunderlagets villkor enligt ovan?

Ja/Nej. Ja krävs



Svar

Ja

### 2.2 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt lag om offentlig upphandling (2016:1145) LOU med användande av ett Öppet förfarande

### 2.3 Anbudets form och innehåll



Anbudet:

- Ska lämnas elektroniskt i systemet TendSign via webbplats [www.tendsign.com](http://www.tendsign.com)
- Ska vara skrivet på svenska
- Om anbudsgivaren avstår från att svara på något av de ställda kraven kommer detta att tolkas som att kravet inte kan uppfyllas eller att kravet inte accepteras.

Användandet av upphandlingssystemet är kostnadsfritt för anbudslämnaren. Endast elektroniska anbud accepteras.

### 2.4 Frågor och kompletterande information under anbudstiden

Begäran om förtydligande, komplettering eller frågor ska vara ställda genom TendSigns anbudstjänst. Anbudsgivare ombeds att tänka på att ställa sina frågor och begäran om förtydligande i så god tid som möjligt. För frågor som ställs senare än fem (5) dagar innan anbudstidens utgång kan inte garanteras att svar hinner ges. Den upphandlande myndighetens eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlaget lämnas alltid genom TendSigns anbudstjänst. Tekniska frågor om systemet ställs till Visma TendSign support:

- [www.visma.se/upphandlingsverktyg/tendsign-support](http://www.visma.se/upphandlingsverktyg/tendsign-support)



- TendSign support har öppet vardagar 07.00-17.00.

## 2.5 Alternativa anbud

Alternativa anbud accepteras ej.

## 2.6 Onormalt låga anbudspriser



Enligt bestämmelserna i 16 kap 7§ LOU ska den upphandlande myndigheten förkasta ett anbud om den finner att priset är onormalt lågt och anbudsgivaren inte på ett tillfredställande sätt kunnat lämna en förklaring till det låga priset.

Om anbudsgivaren lämnar väldigt lågt totalpris eller väldigt låga priser jämfört med marknadspriser på en eller flera positioner önskar den upphandlande myndigheten en förklaring till det redan i anbudet. Alternativt kan den upphandlande myndigheten begära en förklaring till det låga priset i enlighet med bestämmelserna i 16 kap 7 § LOU.

Anbudsgivaren är medveten om att inköpsmönstret kan förändras på grund av de låga offererade priser och förbinder sig att leverera till de priser som har lämnats i anbudet och i den omfattningen som faktiskt avropas på avtalet.

### Förklaring, om det är aktuellt

Fritext



[Redacted text block]

## 2.7 Sista dag för inlämnande av anbud

Sista dag för inlämnande av anbud 2019-03-19 23:59

## 2.8 Anbudens giltighetstid

Anbudet ska vara bindande t o m 2019-06-18

## 2.9 Anbudsöppning

Anbudsöppning kommer att ske 2019-03-20

En anbudsgivare kan begära att en representant från handelskammaren närvarar vid förrättningen. Kostnaden för detta betalas av den som framställt begäran.

## 2.10 Tilldelningsbesked och kontaktperson

Tilldelningsbesked kommer att skickas ut via e-post efter det att tilldelningsbeslut är fattat. I upphandlingssystemet TendSign registrerar anbudsgivaren en person som användare av systemet och därmed också som kontaktperson för upphandlingen. Kommunikation under upphandlingen, inkluderande tilldelningsbesked, sker till denna kontaktperson hos anbudsgivaren. Den e-postadress

som i systemet är angiven för kontaktpersonen kommer att användas.

Leverantören uppmanas kontrollera att rätt e-postadress är angiven och tillse att denna e-postadress bevakas löpande.

## 2.11 Elektronisk signering



Lunds kommun har infört elektronisk signering genom TendSign. Avtalet kommer att skickas elektroniskt genom TendSign till anbudets kontaktperson som ansvarar för att vidarebefordra avtalet till behörig firmatecknare.

## 2.12 Sekretess



De upphandlande myndigheterna omfattas av de regler som sammanfattningsvis brukar benämnas offentlighetsprincipen. Dessa regler finns bl a i Lag (SFS 2009:400) om offentlighet och sekretess. Allmänna handlingar är som huvudregel offentliga vilket innebär att allmänheten som önskar ta del av dem får göra det. Handlingar som rör offentlig upphandling är under den tid upphandlingen pågår belagda med absolut sekretess tills dess tilldelningsbeslut är meddelat.

Efter att ramavtal tecknats är anbudsgivarens möjligheter att erhålla sekretess för uppgifter i anbudet mycket begränsade. Den anbudsgivare som av något skäl vill att vissa uppgifter i anbudet skall sekretessbeläggas ska ange och motivera det i sitt anbud. Om någon begär att få ta del av uppgifter i anbud kommer en sekretessprövning att göras vid varje enskilt tillfälle. Det är den myndighet som ska lämna ut handlingarna som gör sekretessprövningen. Om en upphandlande myndighet fattar beslut att sekretessbelägga uppgifter i ett anbud kan detta beslut överklagas. Med anledning av detta kan inte några garantier lämnas att uppgifter i anbud inte kommer att lämnas ut. I det fall sekretess begärs - namnge denna "sekretessbegäran" och bifoga nedan. I de fall sekretess begärs ska skälen till detta vara angivna i sekretessbilaga. Det ska tydligt framgå i bilagan på vilka delar av anbudet som det begärs sekretess.

**I det fall sekretess begärs bifoga sekretessbegäran här. Namnge bilagan "sekretessbegäran".**



Bifogad fil

 0 bifogade filer

-

### 3. Kvalificeringskrav

#### 3.1 Egenförsäkran genom ESPD (European Single Procurement Document)

ESPD eller europeisk enhetligt upphandlingsdokument accepteras som preliminär egenförsäkran för (utländska) anbudsgivare. Se <https://ec.europa.eu/tools/espd>

#### 3.2 Egenförsäkran

Enligt bestämmelserna i 13 kap 1 § LOU ska upphandlande myndigheter utesluta från upphandling anbudsgivare som är dömda för :

- organiserad brottslighet,
- bestickning,
- bedrägeri och penningtvätt,
- terroristbrott,
- finansiering av terrorism och
- människohandel.


Är anbudsgivaren en juridisk person, ska anbudsgivaren uteslutas om en person som ingår i anbudsgivarens förvaltnings-, lednings- eller kontrollorgan har dömts för brottet. Detsamma gäller om den som har dömts för brottet är behörig att företräda, fatta beslut om eller kontrollera anbudsgivaren.

#### Bifoga Egenförsäkran

Bifogad fil

 2 bifogade filer

 Bitoreq-Egenförsäkran-Lund.pdf

 2019-03-19\_egenförsäkran Torsten Kongshøj.pdf

#### 3.3 Krav på anbudsgivarens ekonomiska och finansiella ställning

Anbudsgivare ska uppfylla samtliga ställda kvalificeringskrav för att kunna delta i utvärderingen.

Anbudsgivare ska uteslutas från deltagande i upphandling om någon av de situationer som anges i 13: 2 LOU föreligger.

##### 1. Skatter och sociala avgifter

Anbudsgivaren ska vara fri från skuld för svenska skatter och socialavgifter både hos skattemyndigheten och hos kronofogdemyndigheten. Mindre skuld av typen fordonsskatt för enstaka fordon kan accepteras. Den upphandlande myndigheten kontrollerar detta.

##### 2. F-skatt

Anbudsgivaren ska vara registrerad för F-skatt. Den upphandlande myndigheten kontrollerar detta.

### 3. Finansiell och ekonomisk ställning

Anbudsgivare ska ha en god och stabil ekonomi. Om anbudsgivare har sämre ranking än 40 hos Creditsafe finns möjlighet för anbudsgivare att på annat sätt styrka företagets ekonomiska och finansiella ställning som motsvarar ställt krav. Vid lägre ranking än 40 kommer den upphandlande myndigheten att göra en individuell bedömning av företagets kreditvärdighet. Denna bedömning kommer att både utgå från uppgifter kring de faktorer som påverkar rankingen negativt och från övriga av anbudsgivaren inlämnade uppgifter. Anbudet kommer att diskvalificeras om företaget inte kan anses ha en god finansiell och ekonomisk ställning. Ranking hos Creditsafe kontrolleras av den upphandlande myndigheten.

Anbudsgivare kan uteslutas från deltagande i upphandlingen om någon av de situationer som anges i 13: 3 LOU eller 19: 18-19 LOU föreligger. Den upphandlande myndigheten kommer att göra erforderliga kontroller att anbudsgivaren uppfyller ställda krav enligt 13 kap eller 19:18-19 LOU. För kontroll används i första hand upplysning genom Creditsafe. Inga intyg behöver bifogas anbudet.

Nystartade företag kan visa sin finansiella och ekonomiska ställning på annat sätt.

#### Uppfylls ovan krav?

Ja/Nej. Ja krävs



Svar

Ja

### 3.4 Teknisk och yrkesmässig kapacitet



Leverantören ska förfoga över nödvändiga personalresurser och tekniska resurser samt ha sådan erfarenhet som behövs för att kontraktet skall kunna fullgöras enligt kraven i detta förfrågningsunderlag.

Om Leverantören vid kontraktets utförande vill åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla krav som avser ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet, ska ett åtagande bifogas anbudet. Åtagandet kan vara ett avtal eller ett ensidigt åtagande från det andra företaget vars kapacitet åberopas, och som styrker att det andra företagets resurser kan förfogas för utförandet av uppdraget under hela avtalstiden.

#### a. Uppfylls kravet på teknisk och yrkesmässig kapacitet?

Ja/Nej. Ja krävs



Svar

Ja

**b. Bifoga eventuella avtal/åtagande**

Bifogad fil



0 bifogade filer

-

**c. Vilka underleverantörer avser Leverantören att anlita för att fullgöra kontraktet?**

Fritext



-

**d. Ange uppskattning på hur stor del av kontraktet som kan komma att fullgöras genom att åberopa annans kapacitet:**

Fritext



-

**3.5 Teknisk och yrkesmässig kapacitet - referenser**

Anbudsgivaren ska lämna två (2) referensuppdrag, detta görs genom att man fyller i *Bilaga - Referenser* och bilägger anbudet. Referensuppdragen (som ska vara avtal) får inte vara avslutade senare än två (2) år tillbaka i tiden, räknat från mars 2019. Referensuppdragen kan vara pågående avtal.

Observera följande gällande krav på referensuppdrag:

- Referensuppdraget ska avse uppdrag där systemet har anpassats för ett flertal robotar samt där en administratörskonsol används för monitorering, exekvering och schemaläggning.
- Referensuppdraget ska avse uppdrag där ett minst fem (5) processer har automatiserats med hjälp av den föreslagna RPA-plattformen och minst två (2) av dessa är av en komplexitet som minst innefattar 2 applikationer, 30 händelsesteg och 5 undantagsfall.
- Referenten (för referensuppdraget) ska vara den person som är övergripande ansvarig för avtalet.

Vid en kontroll av ovanstående krav på referensuppdrag kommer uppgifter att hämtas direkt från referenten.

De två (2) referensuppdragen anbudsgivaren lämnar i denna punkt kommer även att användas som en del i utvärderingen, läs mer under avsnittet "Anbudsutvärdering och tilldelningskriterier".


**Bifoga Bilaga Referensuppdrag**

Bifogad fil



 2 bifogade filer

 Bitoreq - Referens från Stiftelsen Göteborgs Sjukhem.pdf

 Bitoreq - Referens från Tomelilla kommun febr 2019 .doc

---

## 4. Kravspecifikation - Förvaltningsrelaterade

### 4.1 Inledning



Huvudregeln i denna upphandling är att leverantörförsäkran godtas som ett bevis på att kraven uppfylls och uppgifterna i anbudet är riktiga. När omständigheterna i det enskilda fallet ger anledning att ifrågasätta detta kommer den upphandlande myndigheten att begära de verifikationer som krävs för att bedöma att krav uppfylls. Alla verifikationer ska vara tillgängliga omedelbart, senast tre (3) dagar efter anmodan, tillställas upphandlande myndighet.

Om det i förfrågningsunderlaget hänvisas till tekniska standarder, till prestanda- eller funktionskrav, ursprung, tillverkning, varumärke, miljömärken etc med tillhörande specifikation är likvärdiga lösningar accepterade under förutsättning att anbudsgivaren visar att anbudet stämmer överens med respektive standard, funktionskrav etc. Varje hänvisning ska således tolkas så att likvärdiga lösningar accepteras.

**Uppfylls och accepteras samtliga krav under 4. Kravspecifikation - Förvaltningsrelaterade, inklusive samtliga underrubriker?**



Ja/Nej. Ja krävs

**Svar**

Ja

### 4.2 Kundensvarig



Anbudsgivaren ska i anbudet redovisa en kundansvarig för upphandlande myndighet. Den kundansvarige ska ansvara för att de konsultstöd som avropas mottas och hanteras.

Leverantörens kontaktperson ska förmedla nödvändig information och bistå sin personal gällande utförandet av beställd tjänst.

**Ange namn och kontaktuppgifter**



Fritext

[Redacted text block]

### 4.3 Beställningsrutiner



Beställare på detta avtal är av IT-avdelningen, för respektive myndighet utsedd(a) person(er).

Beställning av licenser, installation, utbildning, konsulter och annat inom avtalet kommer göras av IT-

avdelningen, för respektive myndighet, utsedd(a) person(er). Några andra beställningsvägar eller av leverantör uppsökande försäljning är inte tillåtet i avtalet utan IT-avdelningens godkännande.

### Beställning av konsult

Ramavtalets timpriser gäller. Beställaren kan dock begära en totalkostnad för uppdraget. Denna kostnad ska då baseras på gällande ramavtalspriser. Om leverantören inte kan erbjuda konsulter inom den tidsram som är satt av beställaren har beställaren rätt att anlita konsulter utanför detta ramavtal. En sådan beställning ska alltid dokumenteras och meddelas leverantören.

Leveranstid för konsulter gäller maximalt två (2) veckor, om inget annat överenskommit vid avrop.

## 4.4 Utbildning och kompetensöverföring



### Utbildningsinsatser

Leverantören ska kunna utföra utbildningar under avtalstiden inom framförallt två områden:

- Underhåll av systemet. Personal på IT-avdelningen ska få en förståelse för systemets arkitektur och den tekniska miljön. Efter kunskapsöverföringen ska Kund själv kunna administrera saker som systemuppdateringar och övriga inställningar eller förändringar i den tekniska miljön som kan behöva göras för att systemet ska fungera optimalt.
- Utveckling, konfigurering och underhåll av automatiserade processer. Processägare, handläggare, systemförvaltare samt eventuellt interna RPA-utvecklare ska utbildas på hur man utvecklar och förvaltar automatiserade arbetsflöden.

Utbildningar ska vara lärarledda av personer som är fysiskt på plats i anvisade lokaler av Kund om inte annat anges vid avrop. Utbildningsinnehåll sätts med Kund och Leverantör när detta blir aktuellt. Personer som håller utbildningar ska ha jobbat med verktyget i minst två år. Utbildning ska hållas på svenska om inte annat anges vid avrop. Utbildningsmaterial i digital form ska ingå i utbildningarna utan extra kostnad. I samband med uppstartsprojektet som beskrivs i kapitel 7 ska två (2) halvdagsutbildningar ingå och därefter ska det vara möjligt att avropa fler utbildningstillfällen.

### Kompetensöverföring

Utöver lärarledda utbildningar ska kompetensöverföring ske genom aktivt deltagande från Kundens medarbetare i de olika momenten. Exempelvis kommer en eller flera ansvariga systemarkitekter från Kund att arbeta parallellt med Leverantörens systemarkitekter vid uppsättning av den tekniska miljön och vid installation av Systemet. På liknande sätt kommer personal från de olika förvaltningarna vars processer ska automatiseras att delta aktivt i arbetet med exempelvis utveckling, konfiguration och monitorering av robotar och deras arbetsflöden. Ett annat område där kompetensöverföring kommer bli aktuellt är organisatoriska frågor som t.ex. best practices vid uppsättande av ett Center of Excellence, då framförallt med IT-strategier och ledning som mottagare. Innan ett delprojekt avslutas och övergår i drift så ska det säkerställas att mottagaren (ansvarig systemarkitekt, processägare, systemförvaltare el dy) har full förståelse i de levererade komponenterna.

## 4.5 Förvaltning



### 4.5.1 Intern förvaltningsorganisation - support och underhåll



Med support avses frågor som härrör till den dagliga driften som inte är av utvecklingskaraktär. Som



beskrivits i kapitel 1 så är målsättningen att bygga upp en intern förvaltningsorganisation som ska kunna hantera support och underhåll av systemet och de processer som automatiseras. Någon strukturerad beskrivning av support från Leverantörens sida upprättas därför ej inom detta ramavtal. Istället förväntas Leverantören stötta med kompetensöverföring vid upprättandet av nämnda förvaltningsorganisation vilket bör inkludera metodik och riktlinjer för hur support-relaterade ärenden ska hanteras. Till exempel bör lämpliga risk-nivåer sättas upp som anger hur kritisk en automatiserad process är och hur snabbt eventuella fel ska avhjälpas. Med anledning av ovan upplägg och för att uppnå en så effektiv kompetensöverföring som möjligt ska de avropade konsulttjänsterna inklusive uppstartsprojektet, om inget annat avtalas vid avrop, ske på plats hos Kund.

Inom ramen för förvaltningsorganisationens ansvar ingår även underhåll i form av uppdateringar och uppgraderingar av systemet samt monitorering av Systemets status och kapacitet. Det är förvaltningsorganisationens ansvar att tillse att Systemet har tillräcklig kapacitet för de processer som automatiseras och vid behov avropa ytterligare robot-licenser i god tid.

För att säkerställa god intern support- och underhållsförmåga ska det finnas tillgång till teknisk support via mail och/eller chat samt telefon, antingen via Leverantören eller direkt från tillverkaren av RPA-plattformen.

### **Versionsuppgraderingar och versionsbyte**

Kostnader för uppdateringar och uppgraderingar av Systemet ska ingå i licenspriset. Leverantören informerar löpande, i god tid, beställaren om kommande förbättringar, utbyggd eller nytillkommen funktionalitet och övrigt utvecklingsarbete för systemet, med datum för tillgänglighet/leverans. Leverantören förbinder sig att fortlöpande tillhandahålla beställaren de förbättringar och/eller ändringar som blir resultatet av nya versioner. Uppdateringar och uppgraderingar avser samtliga rättningar, patchar och uppdateringar mm av systemet samt nya versioner av systemet med ny eller ändrad funktionalitet. Om en versionsuppgradering eller ett versionsbyte kräver uppdaterad dokumentation gällande driften ska dessa uppdateras och ges kostnadsfritt till beställaren. Driftsdokumentationen ska vara på svenska eller engelska.

## 5. Kravspecifikation - Tekniska och funktionella krav

### 5.1 Inledning



Huvudregeln i denna upphandling är att leverantörförsäkras godtas som ett bevis på att kraven uppfylls och uppgifterna i anbudet är riktiga. När omständigheterna i det enskilda fallet ger anledning att ifrågasätta detta kommer den upphandlande myndigheten att begära de verifikationer som krävs för att bedöma att krav uppfylls. Alla verifikationer ska vara tillgängliga omedelbart, senast tre (3) dagar efter anmodan, tillställas upphandlande myndighet.

Om det i förfrågningsunderlaget hänvisas till tekniska standarder, till prestanda- eller funktionskrav, ursprung, tillverkning, varumärke, miljömärken etc med tillhörande specifikation är likvärdiga lösningar accepterade under förutsättning att anbudsgivaren visar att anbudet stämmer överens med respektive standard, funktionskrav etc. Varje hänvisning ska således tolkas så att likvärdiga lösningar accepteras.

**Uppfylls och accepteras samtliga krav under 5. Kravspecifikation - Tekniska och funktionella krav, inklusive samtliga underrubriker samt Bilaga - Informationssäkerhetskrav?**



Ja/Nej. Ja krävs

**Svar**

Ja

### 5.2 Teknisk miljö



Systemet ska kunna installeras lokalt (on premises) hos avropande myndighet.

#### 5.2.1 Server



##### Operativsystem och grundkomponenter

- Systemet ska ha stöd för Microsoft Windows Server. Systemet ska stödja senaste och näst senaste version. Uppdateringar och buggfixar installeras löpande.
- Systemet ska ha stöd för virtualisering med hjälp av följande plattformar: VMWare (6.5 och senare), Hyper-V (2012 R2 och senare).
- Som databasmotor används primärt Microsoft SQL Server. Systemet ska stödja senaste och näst senaste version. Uppdateringar och buggfixar installeras löpande.
- Webbserver är Internet Information Server (IIS). Systemet ska stödja näst senaste och senaste version. Uppdateringar och buggfixar installeras löpande.

##### Backup

- Det ska finnas en beskrivning på vilken information det ska tas backup på. För system med krav på redundans ska det finnas en beskrivning av redundans och en plan för data kontinuitet. Systemet ska ha stöd för failover funktionalitet.

### Katastrof- och Återställningsplan

- Det ska finnas en dokumenterad plan för katastrof- och återställning.

### Övervakning

- Systemet ska ha stöd för Microsoft System Center Manager (SCOM) för övervakning. Systemets status och funktion ska kunna övervakas via ett öppet dokumenterat, elektroniskt gränssnitt mot ett centralt övervakningssystem.

### Spårbarhet/Loggning

- Samtliga inloggningsförsök ska kunna härledas. Varje loggning innehåller minst användare, tidpunkt, IP-adress.

### Skicka e-post

- Systemet ska ha stöd för Microsoft Exchange Server som epost lösning. All epost som systemet skickar internt ska ha avsändare @lund.se eller @malmo.se och skickas via SMTP Relay.

### Antivirus

- Om systemet kräver undantag för virusskanning ska det finnas dokumentation om vilka exkluderingar som ska göras.

## 5.2.2 Klient



### Autentisering

- Single-Sign On (SSO) uppnås i första hand genom SAML2 men även genom AD/Kerberos integrerad inloggning. Detta krav gäller inloggning till verktygen som skapar flöden, processer i RPA plattformen.
- Nivån av åtkomst ska även kunna styras på basis av använd autentiseringsmetod (stark autentisering, engångslösenord etc). AD/Kerberos/Bank-ID/SAML2/SITH/EIFOS.

### Kvalificerat lösenord

- Det skall vara möjligt att i systemet sätta komplexa regler för lösenordskrav. T.ex. längd, krav på stor/liten bokstav, siffra, specialtecken och bytesfrekvens.

### Behörigheter

- Åtkomst till olika delar av RPA plattformen, inklusive skriv- och läsrättigheter till information, ska styras med hjälp av ett anpassningsbart rollbaserat behörighetskontrollsystem.
- Användarkonto i systemet ska gå att skapas, läsas och raderas genom API.
- Behörighetsgrupper ska kunna skapas, läsas, uppdateras och raderas genom API.

### Automatisk utloggning av användarkonto efter viss tids inaktivitet

- Utloggningen (alternativt nedkoppling av session och rensning av skärm) kan ske av den primära åtkomstpunkten (nätverksinloggning) alternativt av applikationen. Tidsperioden bör vara

konfigurerbar.

### Webbklient

- Om systemet ska tillgängliggöras genom webbgränssnitt som ska nås via webbläsare ska den fungera oavsett klientoperativsystem inklusive mobila plattformar.
- Systemet ska ha stöd för följande webbläsare: Internet Explorer och Chrome.
- Systemet ska anpassas kontinuerligt så att senaste och näst senaste major webbläsarversion fungerar.
- Webbgränssnittet ska så långt det är möjligt följa Web Content Accessibility Guidelines (WGAG) 2.1 nivå AA.
- Åtgärder skall vara vidtagna för att säkerställa att applikationen inte är sårbar vad gäller någon av bristerna som nämns i OWASPs topp tio lista. (OWASP - The Open Web-Application Security Project.)

### Applikationsdistribution

- Avropande myndigheter har en klientplattform som baseras på Microsoft Windows operativsystem. Applikationerna distribueras av främst via APP-V 5.x teknik men även via MSI paketering eller publicering via Citrix. Om systemet tillgängliggörs via ett program som ska köras på en Windows klient gäller följande krav: Programmet ska fungera i senaste och näst senaste version av Windows. Det ska gå att distribuera programmet enligt ovan.

### Utskrifter

- Systemet ska utnyttja klientoperativets standardfunktion för eventuella utskrifter.

## 5.2.3 Data



### Överföring av data

- All data som skickas mellan olika system eller mellan systemet och kunden ska skyddas på tillbörligt sätt genom kryptering, oftast handlar det om SSL kryptering, och då ska det konfigureras enligt dessa rekommendationer: <https://github.com/ssllabs/research/wiki/SSL-and-TLS-Development-Best-Practice>. Det ska finnas standardfunktioner som krypterar all trafik mellan klient och server.

### Data

- All processutveckling och data som produceras av systemet ägs av avropande myndighet och ska kunna publiceras som öppen källkod.

### Gallring

- Systemet ska innehålla rensningsfunktioner, där avropande myndighet får styra tidpunkt, intervall och urval.

### Export av data

- All data som skapas av användare i systemet ska kunna hämtas för vidare bearbetning och arkivering i myndighetens övriga system med standard API och öppna format.

## 5.2.4 Drift



### Testmiljö

- En testmiljö ska kunna användas parallellt med det driftsatta systemet för test av nya eller ändrade funktioner, moduler och uppdateringar innan driftsättning.

### Utvecklingsmiljö

- En utvecklingsmiljö ska kunna tillhandahållas.

### Uppdateringar

- Leverantören ska ha en kontinuerlig plan för återkommande funktions- och säkerhetsuppdateringar. Vid nya uppdateringar ska systemleverantören garantera total driftsäkerhet. Inga robotiserade processer får påverkas negativt.

### Skalbarhet

- Systemet ska kunna skalas upp för att hantera mer last än vad initialt beräknats.

## 5.2.5 Säkerhet



### Lagring av data

- Om lagring av data kräver skydd ska det implementeras. Ofta handlar det om SQL databaser och dessa kan krypteras med Transparent Data Encryption (TDE). Det kan även handla om att kryptera diskar och då kan det göras genom Bitlocker. Man bör även skydda alla anslutningar till SQL med SSL.

### Säkerhetshål

- Sårbarhetsskanningar av system och ibland även penetrationstester kan komma att genomföras. Om säkerhetshål hittas i systemet ska leverantören omgående åtgärda dessa utan extra kostnad.

### Informationssäkerhet

- Informationssäkerhetskrav enligt bilagan "Informationssäkerhetskrav" ska uppfyllas.

## 5.3 Funktionalitet



### 5.3.1 Funktionella krav



#### Citrix-stöd

- Vissa centrala verksamhetssystem (t.ex. Procapita) har åtkomst via Citrix. Många processer använder dessa system och därför måste Systemet kunna hantera automation via Citrix, t.ex. genom OCR och simulering av tangentbordstryckningar.

#### PDF

- Flera processer inkluderar läsning av data från PDF-filer (t.ex. fakturor i Rindance), eller att skapa beslut och andra dokument i form av PDF-filer som sedan skickas ut till medborgare eller registreras i andra system. Systemet måste därför kunna läsa och interagera med PDF-filer.

### **Excel**

- Excel används frekvent i många processer, både som indata, mellanlagring eller slutresultatet av en process. Systemet måste därför kunna läsa, interagera och skriva Excel-filer.

### **Word**

- Word används frekvent för att producera beslut och andra dokument och kan även vara aktuellt som indata till processer. Systemet måste därför kunna läsa, interagera och skriva Word-filer.

### **Web scraping**

- Ett flertal verksamhetssystem är browser baserade. Vissa processer inkluderar även insamling av data från externa web-sidor. De web-browsers som används är främst Internet Explorer och Chrome. Systemet behöver ha bra stöd för "web scraping" och kunna identifiera objekt med hjälp av taggar, selektorer eller liknande i dessa browsers.

### **E-post via Exchange**

- Systemet behöver ha stöd för att läsa mail som indata till processer och för att skicka mail (t.ex. statusrapport efter utfört arbete). Systemet ska klara av att hantera följande mail-lösningar: Microsoft Exchange/Outlook och Exchange Online.

### **Windows Applikationer**

- Avropande myndigheters IT-miljö är primärt Windows-baserad och följaktligen är många av de verksamhetssystem Windows-baserade applikationer. Systemet måste kunna interagera med Windows-applikationer. Det måste finnas stöd för att identifiera objekt i gränssnittet med hjälp av underliggande ID/taggar/selektorer oavsett om applikationen bygger på Java, .Net eller annan teknik.

### **SQL Server**

- Myndigheternas datalager är baserat på SQL Server så i vissa processer kommer det krävas att Systemet har stöd för att läsa och skriva i dessa.

### **Optisk teckenigenkänning**

- Ett flertal processer inkluderar fortfarande fysiska dokument. För att kunna stödja dessa processer behöver Systemet klara av att läsa inskannade dokument.

### **API**

- I vissa fall är det troligt att RPA-lösningen behöver kunna kommunicera med andra system via API:er. Även för att säkerställa framtida integrationer av t.ex. chatbots, så behöver Systemet kunna kommunicera genom exempelvis API:er.

## Loggning

- Systemet behöver en gedigen logg-funktion för att säkerställa transparens i alla automatiserade processer. Möjligheten att gå tillbaka och se vad som har hänt i varje steg är viktigt då roboten kommer hantera kritiska uppgifter som rör t.ex. skolplaceringsbeslut och meddelanden till brukare inom vård och omsorg. Loggdatan ska gå att exportera till ett format så att de kan visualiseras i andra verktyg som t.ex. QlikView.

## Versionshantering

- Det är troligt att många olika personer kommer vara involverade i olika skeden i utvecklingen av robotiserade processer. För att säkerställa en organiserad utveckling och utrullning och för att möjligheten att återgå till tidigare releaser vid felaktiga uppdateringar så behöver Systemet ha stöd för versionshantering.

## Säker hantering av behörigheter

- Flertalet system inom myndigheterna innehåller personlig och annan känslig data. Behörigheter, användarnamn och lösenord som man ger till Systemet måste lagras på ett säkert sätt för att undvika läckage av känslig data.

## Låst skärm

- För att undvika mänsklig interaktion när en robot körs på en dator och för att undvika att personer som saknar behörighet kan se vad roboten håller på med så behöver det finnas stöd för roboten att köras även när skärmen är låst (Windows).

## Automatiskt in-/utloggning

- Systemet behöver ha stöd för automatisk in-/utloggning från de verksamhetssystem som används så att roboten endast är inloggad under exekvering av en process.

## Hantering av undantag

- Flera av de processer som finns innehåller steg där det kan förekomma indata som avviker från standard. Det kan även förekomma att system inte uppför sig korrekt varje gång Systemet måste ha funktioner som kan hantera både indata- och systemrelaterade undantag på ett bra sätt.

## Kösystem

- För att säkerställa god utnyttjandegrad ska Systemet ha stöd för att skapa och hämta ärenden från en kö. Köen måste vara möjlig att placera på en central server så att den kan nås från flera robotar samtidigt.

## Övervakade och oövervakade robotar

- Inom myndigheterna finns både processer som lämpar sig för både oövervakade och övervakade robotar. Därför måste RPA-systemet ha stöd för båda typer av robotar. Med oövervakad robot avses robot som kan arbeta självständigt utan mänsklig interaktion, t.ex. enligt schema eller särskilda events/triggers som sker i verksamhetssystem. Med övervakad robot avses robot som startas av och interagerar med mänskliga handläggare.

### Administratörskonsol

- Inom ramarna för Systemet ska finnas möjlighet att administrera robotarna med hjälp av en centraliserad administratörskonsol. Administratörskonsolen ska kunna visa och hantera saker som robotarnas status, vilka processer som utförs, schemaläggning, behörigheter och licenser.

### Flexibilitet

- Vissa processer har stor arbetsbelastning i perioder (en gång per år, halvår). Systemet ska på ett smidigt sätt göra det möjligt att skala upp och skala ner antalet robotar som jobbar med en viss process efter behov.

### Strukturerad data

- Systemet måste ha stöd för att hantera strukturerad data i tabellform. Exempelvis genom att kunna extrahera och spara strukturerad data från en websida eller ett annat system, läsa data från CSV, JSON eller andra filformat för strukturerad data.

### Debugfunktion

- Utvecklingsmiljön ska ha en debugfunktion som möjliggör omedelbar detektering och korrigering av felaktigheter i arbetsflödet.

### Stöd för AI och ML baserad teknik

- För att säkerställa att Systemet är framtidssäkert ska det finnas funktioner (eller åtminstone en plan för kommande funktioner) för integration av RPA-lösningen med teknik som bygger på Artificiell Intelligens och Maskininlärning. Exempel på tekniker som kan komma att bli aktuella är integration med chatbots, tolkning av fritext, tolkning av tal, tolkning av annan icke-standardiserad indata samt inlärningsfunktioner som gör att robotarna blir bättre med tiden på att hantera avvikelser och undantag i indata.

## 5.4 Övrigt



### Språk

Systemet ska ha dokumentation på svenska eller engelska.



## 6. Kravspecifikation - Konsulttjänster

### 6.1 Inledning



Huvudregeln i denna upphandling är att leverantörförsäkran godtas som ett bevis på att kraven uppfylls och uppgifterna i anbudet är riktiga. När omständigheterna i det enskilda fallet ger anledning att ifrågasätta detta kommer den upphandlande myndigheten att begära de verifikationer som krävs för att bedöma att krav uppfylls. Alla verifikationer ska vara tillgängliga omedelbart, senast tre (3) dagar efter anmodan, tillställas upphandlande myndighet.

Om det i förfrågningsunderlaget hänvisas till tekniska standarder, till prestanda- eller funktionskrav, ursprung, tillverkning, varumärke, miljömärken etc med tillhörande specifikation är likvärdiga lösningar accepterade under förutsättning att anbudsgivaren visar att anbudet stämmer överens med respektive standard, funktionskrav etc. Varje hänvisning ska således tolkas så att likvärdiga lösningar accepteras.

**Uppfylls och accepteras samtliga krav under 6. Kravspecifikation - Konsulttjänster, inklusive samtliga underrubriker?**



Ja/Nej. Ja krävs

**Svar**

Ja

### 6.2 Kompetensmodell



Vid Avrop kan krav exempelvis komma att ställas på erfarenheter och kunskap inom en viss arbetsmetod eller arbetsmodell. Vidare kan även krav komma att ställas på erfarenhet och kunskap om informationssäkerhet, ett visst verktyg, teknisk miljö eller teknisk lösning.

Vid Avrop kan Avropsberättigad ställa krav på att erfarenhet, kompetens och kompetensnivå ska bevisas med exempelvis CV, referenstagning eller andra bevis på att Konsulten har efterfrågad kunskap, utbildning eller certifikat etc. Intervjuer kan genomföras för att verifiera ovanstående.

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en Konsults kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas. Erfarenhet i antal år innebär totalt antal arbetade år inom rollen, dvs. inte nödvändigtvis i antal år som Konsult i aktuell roll. Konsulten ska under antal totalt arbetade år ha arbetat merparten av tiden inom aktuell roll.

Konsult som anses ha uppnått en nivå efter kortare tid än vad som anges som normalt för nivån är inte automatiskt utesluten. För att ändå godtas krävs dock att Ramavtalsleverantör styrker att Konsult innehar tillräcklig kompetens inom aktuell roll för att uppnå nivån trots att Konsult arbetat under kortare tid än vad som anges som normalt för att uppnå nivån. Detta syftar till att underlätta tillhandahållandet av Konsult som är särskilt kompetent i relation till arbetad tid inom aktuell roll. Bevisbördan för detta ligger på Ramavtalsleverantören och det är i sådant fall alltid upp till Avropsberättigad att göra en bedömning om Konsults kompetens med tillräcklig säkerhet kan anses tillräcklig.

De konsulter som erbjuds för uppdragen ska:

- Vara strukturerade, självgående och ta egna initiativ för att driva arbetet framåt. Rollen konsult kräver en god förmåga att kommunicera såväl skriftligt som muntligt. Personerna ska våga vara kreativa och komma med egna idéer för hur man kan förbättra och utveckla verksamheten, ha god samarbetsförmåga, lätt för att skapa förtroende och bygga relationer.

## Nivå 2

- Kunskap – har utbildning inom aktuell roll, viss svårighetsgrad.
- Erfarenhet – har deltagit i utförandet av ett flertal liknande uppdrag. Nivån uppnås normalt efter 1-3 års arbete inom aktuell roll.
- Ledning – kräver arbetsledning.
- Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.

## Nivå 3

- Kunskap – hög kompetens inom aktuell roll.
- Erfarenhet – är en förebild för andra Konsulter på lägre nivå. Nivån uppnås normalt efter 4-8 års arbete inom aktuell roll.
- Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp.
- Självständighet – kan arbeta självständigt.
- Har erfarenhet från offentlig sektor.
- Har vana av att aktivt arbeta med kompetensöverföring.

## Nivå 4

- Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom aktuell roll.
- Erfarenhet – har utfört komplexa uppdrag inom aktuell roll och genomför Konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt efter 9-12 års arbete inom aktuell roll.
- Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp.
- Självständighet – mycket stor.
- Har erfarenhet både från privat och offentlig sektor.
- Har vana av att aktivt arbeta med kompetensöverföring.

## Språk

Konsulttjänsterna ska, om inget annat avtalas vid avrop, utföras av konsulter som kommunicerar på svenska.

## Säkerhetsskyddsavtal och registerkontroll Konsult

Vid avrop kan krav komma att ställas att Ramavtalsleverantör och eventuell Underleverantör ska ingå säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad och att Konsult registerkontrolleras innan Tjänstens utförande.

I de fall krav på säkerhetsskyddsavtal ställs väljer Avropsberättigad för vilken nivå, 1-3, som krävs för Tjänstens utförande.

## Tider och genomförande

Vid Avrop kan krav komma att ställas på t.ex. tidsperiod för Tjänsten, leveransdatum och leveranstidpunkt. Specifiering och krav kan också ställas på geografisk plats för genomförandet.

Vid Avrop kan krav även komma att ställa på Tjänstens omfattning i arbetstid, t.ex. genom en

procentsats eller ett angivet antal timmar. Krav kan även ställas på under vilka arbetstider som uppdraget ska utföras. Vidare kan även krav komma att ställas på t.ex. jour och beredskap och eventuellt jourtillägg eller liknande.

Krav kan komma att ställas på att Konsult tidrapporterar i Avropsberättigades egna tidrapporteringsystem. Krav kan även komma att ställas på hur rapportering av resultat av konsultuppdrag ska göras, t.ex. i form av statusrapporter, delrapporter och slutrapporter. Krav kan även ställas på att Ramavtalsleverantören har rutiner och metoder för kunskapsöverföring till Avropsberättigad eller till andra Konsulter.

## 6.3 Beskrivning konsultroller



Nedan följer en beskrivning av de roller som vi ser ett behov av:

### Teknisk Lösningsarkitekt RPA (Nivå 3-4)

Huvudsaklig uppgift: Stötta Kund med systemdesign, installation och konfigurering av systemet och säkerhetsfrågor. Kompetensöverföring till interna lösningsarkitekter.

### Verksamhetsutvecklare / Förändringsledare (Nivå 3-4)

Huvudsaklig uppgift: Stötta Kund i strategiska och förändringsrelaterade frågor, primärt i den tidiga fasen vid uppsättandet av en förvaltningsorganisation (Center of Excellence). Kompetensöverföring till interna IT-strateger och ledning.

### Krav / Processanalytiker (Nivå 2-3)

Huvudsaklig uppgift: Arbeta nära förvaltningarna med identifiering och utvärdering av processer. Processkartläggning och dokumentation av processer inför robotisering. Kompetensöverföring till processägare, systemförvaltare, administratörer och IT-strateger.

### RPA-utvecklare (Nivå 2-3)

Huvudsaklig uppgift: Utveckling, konfigurering, kvalitetssäkring och felsökning av robotarnas arbetsflöden. Kompetensöverföring till processägare, systemförvaltare och administratörer.

#### 6.3.1 CV



För att styrka att anbudsgivaren uppfyller de kompetenskrav som ställs ska följande CV'n bifogas:






- 1st Teknisk Lösningsarkitekt RPA - Nivå 4
- 1st Verksamhetsutvecklare / Förändringsledare - Nivå 4
- 1st Krav / Processanalytiker - Nivå 3
- 2st RPA-Utvecklare - Nivå 3

#### Bifoga CV

Bifogad fil



 5 bifogade filer

-  [REDACTED] - Verksamhetsutvecklare och Förändringsledare, Lund, Nivå 4 .pdf
  -  [REDACTED] - Teknisk Lösningssarkitekt RPA (nivå 4) Lund.pdf
  -  [REDACTED] Krav o Processanalytiker - Nivå 3, Lund.pdf
  -  [REDACTED] - RPA utvecklare (nivå 3) - Lund.pdf
  -  [REDACTED] - RPA utvecklare, nivå 3, Lund .pdf
-

## 7. Anbudsvärdering och tilldelningskriterier

### 7.1 Tilldelning av kontrakt

#### 7.1.1 Tilldelning av kontrakt och grunder för utvärdering

Tilldelning av kontrakt kommer att göras till den anbudsgivare vars anbud är det ekonomiskt mest fördelaktiga för den upphandlande myndigheten med grunden bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

#### 7.1.2 Utvärderingsmodell

##### Mervärdesmetoden

Mervärdesmetoden bygger på principen att de tilldelningskriterier utöver pris som bedöms i utvärderingen, ges ett mervärde i kronor. Varje tilldelningskriterium värderas för sig. Mervärdena subtraheras från anbudssumman/priset. En högre kravuppfyllnad ger ett större avdrag än vad en lägre kravuppfyllnad ger. Resultatet kallas "anbudets jämförelsesumma". Anbudet med den lägsta jämförelsesumman är det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Observera att om anbudsgivare erhåller "lägsta" betyg i respektive tilldelningskriterium ges ett påslag på anbudspriset för den positionen.

Sammanställning över tilldelningskriterierna återges i Bilaga Prismatris.

### 7.2 Tilldelningskriterier

#### 7.2.1 Pris



##### Prismatris

De prisuppgifter som efterfrågas nedan ska fyllas i i bilagan "Prismatris".

##### Licenskostnader

I utvärderingssyfte har en fiktiv målmiljö definierats:

- 2st övervakade robotar (s.k. unattended)
- 2st övervakade robotar (s.k. attended)
- Utvecklings/designverktyg för 4st samtida användare
- 1st licens för administratörskonsol (monitorering, exekvering och schemaläggning)

Ange totalpriset per år för ovan målmiljö. Ange även priser per år på enskilda komponenter vid utökning av målmiljön. Ange också eventuell extra kostnad per år för utvecklings/test-miljö av ovan målmiljö. Samtliga licenser ska omfatta nyttjanderätt under avtalstiden. En robot ska inte anses vara dedikerad för en process utan ska löpande kunna hantera många olika processer.

Notera att målmiljön är fiktiv. Kund förbinder sig inte att köpa licenser enligt ovan utan kan komma att köpa både fler eller färre beroende på hur stort behovet är. Även om målmiljön byggs upp genom att i

etapper avropa enskilda komponenter så får summan av styckpriserna inte överstiga det angivna totalpriset för målmiljön innan den är uppfylld. Priset för målmiljön ska inkludera samtliga licenser som behövs för att uppfylla kravspecifikationen enligt kapitel 5. Inga ytterligare licenskostnader relaterat till RPA-systemet (undantaget eventuell infrastruktur) får tillkomma.

### Uppstartsprojekt

Ange totalpris för införande av den målmiljö som beskrivs ovan. Priset ska inkludera:

- Lösningsdesign och val av lämplig infrastruktur i samråd med Kunds lösningsarkitekter
- Installation och konfiguration av RPA-plattformen
- Kunskapsöverföring till Kund för drift och underhåll av Systemet
- 1st halvdagsutbildning för 5-10 personer med fokus på Systemets arkitektur, drift och förvaltning.
- 1st halvdagsutbildning för 10-20 personer med fokus på utveckling av automatiserade arbetsflöden.

### Konsulttjänster

Ange timpris för de konsultroller och nivåer som är med i prismatrisen nedan.

Priserna ska reflektera konsulter som har erfarenhet av den föreslagna RPA-plattformen.

Priset för uppstartsprojektet och de löpande timpriser ska inkludera eventuella resekostnader och andra omkostnader. Om inte annat anges i prismatrisen förutsätts konsulttjänsterna utföras på plats hos Kund.

#### a. Ange föreslagen RPA-plattform.

Fritext





UiPath

#### b. Bifoga ifylld prismatris.

Bifogad fil



 1 bifogad fil

 Bitoreq Bilaga - Prismatris - Lund.xlsx

#### c. Ange annan relevant information om licenskostanderna (t.ex. om ytterligare licenser krävs eller eventuell minsta licensperiod)

Fritext



Inga ytterligare licenser krävs och licensperioden är 1 år

## 7.2.2 Användbarhet

Den tekniska kompetensen inom de olika förvaltningarna hos myndigheten är varierad. För att säkerställa en lyckad implementation och långsiktig acceptans av RPA så behöver Systemet ha generellt hög användbarhet.

### Effektmål

Myndigheten ska efter genomförd kompetensöverföring, kunna sköta 95% av förvaltning och drift av Systemet och automatiserade processer. För att uppnå detta effektmål läggs stor vikt vid systemets användbarhet. För att förtydliga innebörden av detta har myndigheten arbetat fram en definition av begreppet enligt nedan.

### Definition av användbarhet

#### 1. Intuitivt och tillgängligt system

Systemet är genomgripande konstruerat så intuitivt som möjligt så att användarna lätt känner igen sig och i så stor utsträckning som möjligt kan jobba i systemet efter genomförd kompetensöverföring. Systemet har länkar, symboler och knappar som är tydliga och pedagogiska. Oberoende av var i systemet användaren befinner sig används samma begrepp för samma sak. Systemet bör ha ett grafiskt och användarvänligt gränssnitt för att utveckla och administrera processer. Det bör finnas funktioner som wizards, inspelningsfunktion och fördefinierade mallar. Även personer med inga eller begränsade programmeringskunskaper ska kunna utföra enklare uppgifter i Systemet.

#### 2. Välintegrerat och effektivt system

Systemet bör ha ett bibliotek av fördefinierade funktioner/aktiviteter som säkerställer en snabb och effektiv utveckling av nya processer. Systemet är välintegrerat och upplevs i alla delar som en helhet. Systemet är genomgripande så konstruerat att man kan få tillgång till önskad funktion med så få klick/steg som möjligt från systemets ingång och även enkelt kunna navigera tillbaka till systemets ingång. Systemet ska ge möjlighet till överblick av information och vara lättöverskådligt. Det är korslänkat i hög grad, dvs man tvingas inte gå tillbaka till en meny för att växla mellan två funktioner. Användare kan utföra olika typer av uppgifter i samma fönster eller växla mellan flera öppna fönster utan att behöva logga in mer än en gång. För att säkerställa tillräcklig flexibilitet bör Systemet ha möjlighet för avancerade användare att programmera egna funktioner som sedan kan återanvändas i flera processer.

#### 3. Roll-, uppgifts- och processtyrt innehåll

Systemet bör vara processtyrt och ha ett naturligt flöde med stöd för alla steg i processen från utveckling och test av processer till produktionssättning och exekvering.

### Bedömning av användbarhet

För att bedöma i vilken mån anbudsgivaren uppfyller definitionen av användbarhet kommer de anbudsgivare som går vidare i anbudsutvärderingen att bjudas in till Lunds kommun, IT-avdelningen, för att muntligt och visuellt presentera sitt anbud. Tid för förfogande vid presentation är en (1) timme. Bedömningen kommer att göras av en intern testgrupp bestående av olika roller så som systemadministratör och systemanvändare. Endast de anbudsgivare som kommer ha en teoretisk möjlighet att vinna kommer att bli kallade. Anbudsgivaren demonstrerar användarfall enligt *Bilaga*

- *Användarfall*. Demonstrationerna kan komma att filmas för att kunna gås igenom även efter demonstrationstillfället. Vid utvärdering av användbarhet kommer följande skala att användas:

**MVG:** systemet överensstämmer mycket väl med definitionen av användbarhet.

**VG:** systemet överensstämmer väl med definitionen av användbarhet, fast med mindre invändningar.

**G:** systemet överensstämmer med definitionen av användbarhet, men med större invändningar.

**IG:** systemet brister i stora delar med definitionen av användbarhet, funktionen/tjänsten finns inte eller går inte att använda.

Prisavdragen för de tio momenten kommer sättas enligt följande:

MVG = -100 000 SEK

VG = -50 000 SEK

G = -10 000 SEK

IG = +50 000 SEK

Maximalt prisavdrag (MVG på allt) = -1 000 000 SEK

### 7.2.3 Referenser

De två (2) referensuppdrag som lämnas i punkt 3.5 kommer att användas på nytt som en del i utvärderingen av inkomna anbud. Se *bilaga - Referensblankett* för mer information samt läs igenom nedan text noggrant.

Referensuppdragen ska bedöma hur väl anbudsgivare kan komma att utföra aktuellt uppdrag utifrån olika aspekter. Referenterna för respektive referensuppdrag ska göra en bedömning över hur väl de bedömer att anbudsgivare har utfört aktuellt referensuppdrag utifrån olika aspekter. Sex (6) frågor ska besvaras av respektive referent. Referenten ska ta ställning till frågorna genom att svara "Utmärkt", "OK" eller "Ej acceptabelt". Vid utlämnande av svar erhålls betyg "Ej acceptabelt". Om referenten väljer att kryssa i två svarsalternativ erhålls det sämre valda alternativet.

Referenstagning sker genom att upphandlingsenheten i Lunds kommun skickar ut bilagan "Referensblankett" via e-post till samtliga av anbudsgivarna angivna referenter. Samtliga referenter måste svara. Om svar inte inkommer från en referent inom fyra (4) arbetsdagar från det att bilagan skickats ut per e-post till referenten kommer en påminnelse från upphandlingsenheten i Lunds kommun till referenten. Upphandlingsenheten i Lunds kommun kommer att invänta ett svar från referenten under ytterligare två (2) arbetsdagar. Om referenten inte svarat kommer anbudsgivaren kontaktas för att denne ska påminna referenten en sista gång. I de fall då svar inte inkommit till upphandlingsenheten i Lunds kommun senast tio (10) arbetsdagar efter det att bilagan skickats ut via e-post, kommer anbudsgivaren att erhålla 0 poäng för respektive referent som inte svarat på bilagan "Referensblankett" inom utsatt tid.

Prisavdragen för de sex frågorna kommer sättas enligt följande:

"Utmärkt" = - 100 000 SEK

"OK" = - 20 000 SEK

"Ej acceptabelt" = + 50 000 SEK



Maximalt mervärde = - 1 200 000 SEK

### 7.2.4 Uppstartsprojektet

För att bedöma Anbudsgivarens möjlighet att genomföra ett effektivt och lyckat uppstartsprojekt (som beskrivs under "Uppstartsprojekt" i punkt 7.2.1 ovan) kommer följande utvärdering genomföras.

Anbudsgivaren ombeds bifoga en preliminär projektplan som beskriver de aktiviteter, metoder och roller som man anser lämpliga för att genomföra projektet enligt följande tidplan:

- Första projektmötet på plats hos Kund senast två veckor efter påskrivet avtal.
- Projektet avslutat senast 4 veckor efter första mötet. (I utvärderingssyfte kan antas att de resurser som krävs av Kund själv finns tillgängliga under denna period.)

Av den bifogade planen ska det framgå de olika moment som ingår i en etablering samt vilka olika faser som ingår. Det ska även framgå vilka aktiviteter som är beroende av att myndigheten levererar för att lyckas med uppstartsprojektet.

Projektplanen för uppstartsprojektet kommer att bedömas enligt följande skala:

#### MVG:

- Planens upplägg är väl disponerad och innehåller realistiska milstolpar och avstämningspunkter
- Planen ger myndigheten mervärden som stärker och effektiviserar kommande arbete med systemet
- Planen är väl genomarbetad och beprövad vid tidigare införanden
- Planen ger myndigheten möjlighet att påverka de olika faserna
- Planen har ett agilt arbetssätt

#### VG:

- Planen har en god disposition
- Planen innehåller nödvändiga moment
- Planen har en tidslinje med aktiviteter som är förståeliga och ändamålsenliga
- Planen upplevs som genomförbar

#### G:

- Planen har en god disposition, med brister av ringa karaktär
- Planen har milstolpar och uppsatta mål
- Planen upplevs som genomförbar

#### IG:

- Planen upplevs ha brister som inte är av ringa karaktär
- Planen saknar milstolpar och uppsatta mål

Prisavdrag för de olika momenten kommer sättas enligt följande:

MVG = - 500 000 SEK

VG = - 250 000 SEK

G = - 50 000 SEK


IG = + 250 000 SEK

Maximalt mervärde = - 500 000 SEK

### Bifoga projektplan.

Bifogad fil



 1 bifogad fil

 Bitoreq - Projektplan, RPA, Lund.docx

## 7.2.5 Kompetensöverföring

Med anledning av nedan målbild (se punkt 1.2 för mer information) som myndigheten har för RPA så är kompetensöverföring en viktig del av leveransen. Leverantörens förmåga att genomföra en lyckad kompetensöverföring kommer bedömas enligt nedan.

### Målbild

Målet är att gå brett för att maximera nyttan i organisationen och siktet är inställt på att automatisera många processer, allt från små till stora. För oss är detta ett långsiktigt arbete och vår utgångspunkt är skapa en "RPA-fabrik". Målsättningen är också att bygga upp egen kompetens för att kunna underhålla och förvalta en framtida lösning. Detta innebär t.ex. att en förvaltningsorganisation (Center of Excellence) kommer att sättas upp. Det är alltså inte fråga om en "RPA-as-a-sevice"-lösning utan fokus kommer att ligga tyngre på kompetensöverföring så att kommunen på sikt kan hantera drift och underhåll internt.

### Effektmål

Myndigheten ska efter genomförd kompetensöverföring, kunna sköta 95% av förvaltning och drift av Systemet och automatiserade processer. För att uppnå detta effektmål läggs stor vikt vid systemets användbarhet. För att förtydliga innebörden av detta har myndigheten arbetat fram en definition av begreppet enligt nedan.

Bifoga en kompetensöverföringsplan som innehåller följande:

### Utbildning i form av klassrumsundervisning

- Vilka kurser/ämnen ser ni som lämpliga för klassrumsundervisning
- Ange hur ett lämpligt upplägg ser ut för de olika kurser/ämnen som angivits
- Vilken omfattning uppskattar ni behövs för att uppnå den angivna målbilden
- Hur säkerställs kompetenta och pedagogiska kursledare (bifoga CV på en potentiell kursledare)
- Hur säkerställs kursmaterial

### Löpande kompetensöverföring

- Ange modell för löpande kompetensöverföring
- Hur säkerställs kompetensöverföring för arbetssätt, metoder och tekniker för de olika rollerna?
- Hur säkerställs dokumentation och överlämning vid avslutat delprojekt?

Kompetensöverföringsmodellen kommer att bedömas enligt följande skala:

**MVG:** stor sannolikhet att målbilden för kompetensöverföring kommer uppfyllas.

**VG:** ganska stor sannolikhet att målbilden kommer uppfyllas, men med mindre invändningar.

**G:** troligt att målbilden kommer uppfyllas, men med större invändningar.

**IG:** väldigt liten eller ingen sannolikhet att målbilden kommer uppfyllas.

Prisavdraget för de olika momenten kommer sättas enligt följande:

MVG = - 500 000 SEK

VG = - 250 000 SEK

G = - 50 000 SEK

IG = + 250 000 SEK

Maximalt mervärde = - 500 000 SEK

## 8. Fullgörande av kontrakt

### 8.1 Ändringar och tillägg



Ändringar och tillägg till avtalet ska, för att vara giltiga, upprättas skriftligen i separat handling, godkännas och undertecknas av bägge parterna samt biläggas avtalet.

Krav ställda i upphandlingsunderlaget i, den för avtalet föregående, upphandlingen, gäller under hela avtalstiden. Myndigheten har möjlighet att avropa ytterligare produkter och tjänster i enighet med avtalets villkor. Sker förändring av leverantörens produkter och tillhörande tjänster, produktens eller tjänstens egenskaper eller annat som kan ha betydelse för beställaren ska förändringen skriftligen meddelas till myndigheten utsedd kontaktperson.

#### Tekniska ändringar

Avtalet syftar till en ändamålsenlig tjänsteleverans till den upphandlande myndighetens olika användningsområden. Under avtalstiden ska leverantören möjliggöra att tjänsteleveransen anpassas utefter den tekniska utvecklingen på marknaden som i samband med avtalstecknandet och angivna i upphandlingsdokumentet var aktuella för upphandlande myndighet att köpa inom ramen för det aktuella ramavtalet. Leverantören ska under avtalstiden stödja den upphandlande myndigheten för att säkerställa en följsamhet gentemot den tekniska utvecklingen och andra förändringar såsom exempelvis drift och stöd av molnbaserade lösningar.

#### Förvaltningsrelaterade ändringar

Det kan bli aktuellt att avropa ett separat kontrakt för tjänster kopplat till support- och underhållsrelaterade ärenden. Förslagsvis i form av en pott med timmar som den interna förvaltningsorganisationen kan utnyttja då ytterligare resurser och kompetens behövs för att lösa inkomna support-ärenden. Reglerna för detta "support-avtal" bygger på samma grundprinciper som detta ramavtal med eventuella tillägg som regleras i samråd mellan Leverantör och Kund. T.ex. kan det bli aktuellt med en extra hög risk-nivå för processer som anses väldigt kritiska och där teknisk expertis ska kunna vara på plats och avhjälpa fel inom 8h.

### 8.2 Avtalsuppföljning



Parterna ska ha regelbundna avtalsuppföljningsmöten under hela avtalsperioden. Parterna har skyldighet att delta på avtalsuppföljningsmöten på begäran av endera part.

### 8.3 Behandling av personuppgifter



I det fall leverantörens tillhandahållande av Kontraktsföremål innefattar behandling av personuppgifter för Kunds räkning är leverantör personuppgiftsbiträde och Kund personuppgiftsansvarig. Behandlar leverantören eller dess underleverantör personuppgifter för Kunds räkning, ska ett särskilt skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås. Personuppgiftsbiträdesavtal finns bifogat till förfrågningsunderlaget och ska skrivas under av leverantören i tillämpliga fall. Personuppgiftsbiträdesavtalet reglerar Personuppgiftsbitrådets behandling av personuppgifter för Personuppgiftsansvarigs räkning samt den integritetsnivå som ska uppnås vid behandling av personuppgifter vid utförande av detta avtal (huvudavtal). Eventuella merkostnader Personuppgiftsbiträdet har för att fullgöra sina skyldigheter ska

bekostas av Personuppgiftsbiträdet.

## 8.4 Pris



Pris enligt anbud. Alla prispositioner i anbudet ska vara prissatt i SEK, exklusive mervärdesskatt.

## 8.5 Prisreglering



Fast pris gäller under hela avtalstiden exklusive eventuell förlängning. Priserna får justeras endast en gång, efter fastprisperiodens utgång enligt nedan (konsulttjänst och licenser).

Basmånad är första avtalsmånad minus sex (6) månader.

Skriftlig begäran om omförhandling kan tidigast påkallas tre månader och senast två månader före gällande priser får justeras. Samtliga kostnader för uppdraget ska vara inräknade. Möjligheter till omförhandling ska finnas om förutsättningarna ändras i väsentligt avseende. 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 överenskommelsen.

### Konsulttjänster

Prisreglering för avtalade timpriser får regleras med den årliga förändringen av Labour Cost Index (LCI) för tjänstemän inom näringsgren J - "Informations- och kommunikationsverksamhet (SCB).

### Licenserpriser

Prisreglering på grund av valutaförändring ska beräknas på 75% av valutaförändringen. För att äga rätt till valutajustering ska följande två (2) krav vara uppfyllda:

1. Den aktuella valutakursens förhållande till baskursen måste vara förändrad med ett angivet procenttal. Detta innebär att valutakursen för dagen jämförs med överenskommen baskurs och om den procentuella förändringen mellan dem är större än eller lika med överenskommet procenttal så är kravet uppfyllt.
2. Valutaförändringen måste vara förändrad med det angivna procenttalet under åtminstone en (1) månads tid. För att kravet ska vara uppfyllt räcker det att den genomsnittliga valutakursförändringen under en (1) månads tid vara förändrad med angivet procenttal. Både aktuella och historiska valutakurser hämtas från Riksbanken hemsida, under statistik, sök räntor & valutakurser. Värdet som ska användas, hämtas från kolumnen "Dag" som motsvarar Riksbankens Crosskurs (dagskurs).

### Definitioner

#### Valutaförändring

- Den förändring mellan aktuell baskurs och ny baskurs som skall vara förändrad med ett angivet procenttal för att parterna ska äga rätt att valutajusteras.
- Angivet procenttal: +/- tre (3) procent.

#### Basvaluta

- Den utländska valuta som är aktuell för avtalet och som önskas justera mot.
- Angiven valuta: anges i anbudet.

#### Baskurs

- Baskursen är den valutakurs vilken valutaförändringen jämförs med. Vid en valutajustering ska den aktuella valutakurs som användes vid justeringen gälla som ny baskurs fram till nästa valutajustering.
- Baskursen ska alltid skrivas som 1 Valuta = X SEK.
- Angiven baskurs: månad år: 1 Valuta = X,YZZZ SEK.

### 8.6 Betalningsvillkor



Betalning av installationen sker i sin helhet efter slutgodkännande enligt avtalade villkor. Årlig avgift för support och underhåll samt licenser börjar löpa vid slutligt godkännande av leverans i produktionsmiljö. Betalning ska ske trettio (30) dagar netto efter ankommen korrekt faktura och efter genomfört och godkänt uppdrag/godkänd leverans.

### 8.7 Dröjsmålsränta



Dröjsmålsränta ska regleras enligt gällande räntelag. Räntefakturan ska kopplas till respektive fakturan som dröjsmålsräntan avser.

### 8.8 Faktura



Faktura ska vara utformad och uppställd enligt gällande lagstiftning, ska innehålla referens och ska sändas till respektive beställares fakturaadress. Fakturor inte får slås samman till en samlingsfaktura. Faktura ska utformas i enlighet med respektive upphandlande myndighets önskemål efter avstämning vid avtalsstart.

Faktura ska levereras som en elektronisk faktura i något av formaten: SFTI Svefaktura 1.0, SFTI Svefaktura BIS 5A 2.0 eller SFTI Fulltextfaktura 2.3.

### 8.9 Fakturerings-/factoringbolag



Anlitande av underleverantör för mottagande av betalning kräver Köparens godkännande. Om Leverantören avser använda fakturerings/ factoringbolag vid fakturering på detta avtal ska detta uppges för myndigheten, Upphandlingsenheten senast en månad innan avtalsstart. Byte av faktureringsbolag får endast ske efter skriftligt godkännande.

**I de fall Leverantören avser att använda fakturerings/factoringbolag ska detta anges i kommentarsfältet nedan.**



Fritext

-

## 8.10 Administrativa avgifter



Order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter accepteras inte.

## 8.11 Fel eller brist i varan/tjänsten



Är varan felaktig och beror det inte på Köparen eller något förhållande på Köparens sida är Leverantören skyldig att utan kostnad för Köparen avhjälpa felet. Sker inte rättelse inom skälig tid efter det att Köparen reklamerat felet har Köparen rätt att antingen kräva prisavdrag som svarar mot felet eller låta avhjälpa felet på Leverantörens risk och bekostnad. Om felet är av väsentlig betydelse för Köparen och Leverantören insett eller bort inse detta, får Köparen häva köpet vad avser den felaktiga varan/tjänsten och få full återbetalning.

### Allmänt

Åtgärdande av fel ska ske skyndsamt och på permanent basis, och där det så behövs eller är lämpligt efter omständigheterna ska ske genom tillhandahållande av felrättning, eller om beställaren skriftligen godkänner det, i form av tillfällig lösning.

### Definition av fel

Med fel menas att systemet eller de arbetsflöden som automatiserats med hjälp av systemet inte uppfyller avtalad kravspecifikation eller att det finns avvikelser från vad som följer av att uppdraget ska utföras på ett fackmannamässigt sätt. På systemnivå kan det röra sig om felaktig design eller konfigureringsav Systemet och dess tekniska miljö. På processnivå kan det röra sig om felaktigt konfigurerade arbetsflöden som gör att den automatiserade processen inte fungerar enligt kravställningen.

### Ansvar för fel

Leverantören är skyldig att på egen bekostnad avhjälpa fel enligt ovan definition. Vad gäller fel som härrör från den systemtillverkarens sida ska anbudsgivaren säkerställa att systemleverantören notifieras och att rättningar av dessa fel erhålls och installeras så fort som möjligt.

### Undantag från ansvar

1. Fel förorsakade genom av beställarens företagna ändringar eller ingrepp i aktuell programvara, hårdvara eller resultat av konsulttjänst som inte skett i enlighet med leverantörens instruktioner eller medgivande; eller
2. Fel förorsakade genom beställarens användning av programvara, hårdvara eller resultat av Konsulttjänst på annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller leverantörens instruktioner, eller genom försummelse av beställaren eller annan för vilken beställaren ska anses svara.

### Felrättning

Felrättning ska ske enligt nedan:

Beställaren kan själv välja när en felrättning installeras och driftsätts, för att undvika störningar för beställarens verksamheter. Har felrättningen levererats anses felet vara åtgärdat även om beställaren väljer att avvakta installation och driftsättning. Felrättningar som leverantören gör, testas och följs upp av leverantören själv innan rättningen levereras till beställaren. Felrättningar konfigureras av leverantören för att fungera i beställarens miljö enligt avtalad specifikation med avseende på anpassningar hos beställaren.

## 8.12 Skadeståndsansvar



Leverantören ansvarar för direkt skada som Leverantören genom bristande fackmannamässighet, åsidosättande av sedvanlig omsorg eller annan vårdslöshet förorsakar Kommunen eller tredje man vid genomförande av uppdraget.

Skulle Kommunen finna anledning att säga upp ramavtalet har Kommunen även rätt till skadestånd motsvarande alla Kommunens upplupna och redan avtalade framtida kostnader för att avveckla avtalet och byte av leverantör.

Skulle Kommunen finna anledning att häva ramavtalet har Kommunen även rätt till skadestånd motsvarande alla Kommunens upplupna och redan avtalade framtida kostnader för att avveckla avtalet och byte av leverantör, inklusive uppstådda upphandlingsskadeavgifter.

Har Leverantören sagt upp ramavtalet på grund av att Kommunen i väsentligt hänseende brutit mot avtalet har Leverantören rätt till skadestånd för den skada som Leverantören åsamkats, dock kan skadeståndet högst uppgå till det negativa kontraktsintresset. Krav på skadestånd ska ha meddelats Kommunen inom ett år från det att ramavtalet upphört att gälla, i annat fall kan Leverantören inte längre göra gällande några krav på skadestånd från Kommunen hänförliga till ramavtalet.

Begränsningarna gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

### 8.13 Ansvarsförsäkring



Det åligger leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Kontraktsföremåls art och omfattning. Leverantören ska även inneha en försäkring avseende ren förmögenhetsskada avseende Konsulttjänst om Konsulttjänst tillhandahålls. På begäran av Kund ska leverantören förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

### 8.14 Avtalsadministrationsavgift



På det sammanlagda fakturerade värdet exklusive moms för Lunds kommun utbetalas 1,8 % administrationsavgift, vilken ska vara inräknad i offererat pris. Observera att administrationsavgiften ska betalas på allt som faktureras oavsett om det omfattas av avtalet eller ej.

Administrationsavgiften ska utbetalas, inklusive moms, endast specificerad till Lunds kommun, Upphandlingsenheten, Bankgiro 991-1355, halvårsvis i efterskott. Första inbetalning sker 1 februari och nästa 1 september alternativt 1 september och nästa 1 februari, beroende på avtalsstart med motsvarande datum under avtalet. Inbetalning ska markeras med, i avtalet angivet, projektnummer.

Innan inbetalning sker ska information om inbetalning skickas till [upphandling-statistik@lund.se](mailto:upphandling-statistik@lund.se)

Om avtalsadministrationsavgift inte utbetalas inom föreskriven tid äger Lunds kommun rätt att utkräva vite på 1000 SEK för varje hel kalenderdag tills utbetalning sker. Utebliven utbetalning av avtalsadministrationsavgift i mer än 20 arbetsdagar utgör ett väsentligt avtalsbrott.

### 8.15 Statistik



Leverantören ska kostnadsfritt i samband med utbetalning av avtalsadministrationsavgift skicka in statistik över levererade varor/tjänster. Statistiken ska levereras digitalt i excelformat till följande brevlåda: [upphandling-statistik@lund.se](mailto:upphandling-statistik@lund.se). Statistik ska även kunna tillhandahållas på anmodan utöver



ovannämnda tillfällen.

Av statistiken ska kunna utläsas;

1. Total försäljningssumma för samtliga upphandlande myndigheter
2. Total försäljningssumma för respektive upphandlande myndighet.
3. Inköpsstatistik per produktkategori uppdelat per upphandlande myndighet
4. Inköpsstatistik per artikelnivå angivet i antal styck och SEK, uppdelat per upphandlande myndighet
5. Inköpsstatistik per beställare angivet på artikelnivå med notering om artikel är nettoprissatt eller ej
6. Inköpsstatistik per beställningsväg/kanal per beställare

Statistik ska levereras inom 14 dagar från och med den dag anmodan skickats till Leverantören. Statistik som ligger till grund för administrationsavgiften skall vara upphandling-statistik@lund.se tillhanda senast 15/1 (avser Q3 och Q4) respektive 15/8 (avser Q1 och Q2) varje avtalsår.

Vid försening äger myndigheten rätt att utkräva **vite** på 500 SEK för varje hel kalenderdag som leverans av begärd statistik är försenad.

## 8.16 Underleverantör



Leverantören ansvarar för underleverantörens arbete såsom för eget arbete. Byte av underleverantör ska godkännas av Köparen.

## 8.17 Immateriella rättigheter



Upphandlande myndigheten erhåller äganderätten till resultatet av beställda tjänster varvid äganderätten övergår till upphandlande myndigheten genast då resultatet framkommit hos leverantören. All upphovsrätt, patenträtt och andra immateriella rättigheter hänförliga till resultatet överläts till upphandlande myndigheten genom avtalet. Leverantören har inte utan upphandlande myndighetens medgivande rätt att utnyttja resultatet i sin fortsatta verksamhet. Överlåtelsen innefattar en rätt för upphandlande myndigheten att ändra och modifiera i resultatet samt att överlåta rättigheter till resultatet. Leverantören ska gentemot anlitad underkonsult göra förbehåll för Myndigheten äganderätt till resultatet.

Myndigheten har även rätt att låta uppdragstagare använda tjänsten inom ramen för den egna verksamheten.

Leverantören får inte publicera eller på annat sätt nyttja utredningsmaterial eller arbetsresultat som tillhör Myndigheten utan skriftligt medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Myndigheten när det inte längre behövs eller senast vid uppdragets slut.

## 8.18 Intrång



Leverantören ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som erfordras för tillhandahållandet av systemet/tjänsten. Vidare ansvarar leverantören för att det inte erfordras någon ytterligare licens, royaltybetalning eller dylikt för Myndighetens användning av systemet/tjänsten. Leverantören garanterar att Myndighetens användning av och/eller förfogande av hela eller del av tjänsten i enlighet med detta

ramavtal inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Myndigheten om krav riktas eller talan förs mot Myndigheten som intrång på grund av användningen av systemet/tjänsten. Leverantören åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Myndighetens mest fördelaktiga sättet och enligt Myndighetens skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs.

Leverantören åtar sig vidare att ersätta Myndigheten för de ersättningar och skadestånd som Myndigheten genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att leverantören blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk inom skälig tid dock senast inom en (1) kalendermånad.

Om intrång bekräftats föreligga, ska leverantören på egen bekostnad tillförsäkra endera Myndighetens rätt att fortsätta använda tjänsten, ändra/byta ut delar av tjänsten på ett sätt Myndigheten godkänner eller återta tillhandahållen tjänst och kreditera Myndigheten för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid.

Fullgör leverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan, har Myndigheten rätt till sådant avdrag på priset som motsvarar tjänstens nedsatta värde på grund av intrånget.

Leverantören är inte ansvarig mot Myndigheten för intrångsanspråk som grundas på att systemet/tjänsten ändrats eller använts på ett sätt för vilket det inte konstruerats och leverantören lämnat instruktioner om hur tjänsten kan användas.

## 8.19 Konsekvenser av avtals upphörande



Ramavtalsleverantör ska vara behjälplig i samband med avveckling av Kunds nyttjande av Kontraktsföremål och vid byte till annan leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation. Ramavtalsleverantörs åtaganden enligt detta avsnitt gäller under en tid om högst sex månader från Kontrakts upphörande oavsett orsak.

Ramavtalsleverantör ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs inom av Kund angivna skäliga tidsramar och på ett fackmannamässigt sätt, och att en detaljerad plan upprättas inför avvecklingen om Kund begär det. Under avveckling ska Ramavtalsleverantör på Kunds begäran samarbeta med ny leverantör till Kund. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutad Leverans av Kontraktsföremål till Kund eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Kund.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om Kontraktsföremål och Leverans till Kund och/eller tredje part.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelpersoner ska vara tillgängliga under hela den tid som anges i första stycket.

Ramavtalsleverantör ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kund har överlämnats och sedermera förstörts hos Ramavtalsleverantör.

Avropat Kontrakt kan innehålla särskilda åtaganden för Ramavtalsleverantör i samband med Kontrakts upphörande.

Avvecklingstjänster som ingår i Ramavtalsleverantörs ordinarie tillhandahållande av Kontraktsföremål (t.ex. tillhandahållande av dokumentation som ska tillhandahållas under Kontrakt), ska tillhandahållas utan extra ersättning. Avvecklingstjänster därutöver ska tillhandahållas till i Kontrakt angivna timpriser för sådan Konsult som utför avvecklingstjänsterna.

## 8.20 Antidiskriminering



Säljaren ska i sin verksamhet i Sverige följa vid varje tillfälle i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning. Exempel på rättsregler som avses är:

- artikel 141 EU-fördraget
- 16 kap. 9 § brottsbalken
- Diskrimineringslag (2008:567)

Köparen anser att brott mot dessa lagar är väsentliga avtalsbrott och har rätt att häva avtalet om en domstol eller annan myndighet i en dom eller beslut konstaterar att Leverantören inte följt den vid varje tid gällande antidiskrimineringslagstiftningen.

## 8.21 Överlåtelse av avtal



Ingånget avtal får normalt inte överlåtas på annan avtalspart. I undantagsfall får överlåtelse godkännas utan att ny upphandling enligt LOU behöver genomföras. Om överlåtelse kan accepteras ska detta skriftligen godkännas av Köparen. Sker överlåtelse utan sådant medgivande har Köparen rätt att säga upp avtalet utan föregående uppsägning.

## 8.22 Överlåtelse vid omorganisation



Om omorganisation sker inom den upphandlande myndigheten som omfattas av ramavtalet ska den verksamhet som omfattas av ramavtalet ha rätt att avropa från avtalet även efter omorganisationen om beräknad inköpsvolym ingått i upphandlingen. Detta kan till exempel gälla om verksamhet ombildas till bolag. Avtal får då överlåtas till den nya kunden.

## 8.23 Avslutande av avtal i vissa fall



Avtalet kan hävas av Köparen om uteslutningsgrund föreligger enligt LOU 13 kap 1-3§ som inte var känt för upphandlande myndighet när avtalet tecknades eller som har inträffat under avtalstiden. Avtalet kan hävas av Köparen om avtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap 9-14§§ LOU.

## 8.24 Förtida uppsägning av avtal



Köparen har rätt att säga upp avtalet i förtid om Leverantören visar sig inte uppfylla angivna krav och åtaganden på sitt genomförande av uppdragen och/eller angivna brister ej åtgärdas på ett godtagbart sätt. Om avvikelserna inte åtgärdas på ett godtagbart sätt kan Köparen säga upp avtalet med en uppsägningstid på sex månader. Uppsägningen ska vara skriftlig för att äga giltighet. Om bristerna är väsentliga kan ramavtal sägas upp med omedelbar verkan.

## 8.25 Hävning



Om Leverantören ej fullgör villkoren i ramavtalet och detta kan anses utgöra väsentligt avtalsbrott, eller

om Leverantören i väsentligt hänseende brister i sina åligganden och rättelse ej sker utan dröjsmål efter skriftlig erinran från Köparen, äger Köparen rätt att häva ramavtalet med omedelbar verkan.

### 8.26 Force majeure



Om parts fullgörelse av detta avtal förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets tillkomst och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller på grund av att dennes underleverantör förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angivits ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Dessa omständigheter kan vara krig, upplopp, brand, naturkatastrofer (som översvämning, orkan, jordbävning), explosioner, eller strejk. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda avtalet. Om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse ska motparten omedelbart skriftligen underrättas om detta.

### 8.27 Tvist



Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall i första hand lösas genom förhandling parterna emellan. Om parterna genom förhandling inte når någon lösning, ska tvisten avgöras vid allmän domstol på köparens ort med tillämpning av svensk rätt.

### 8.28 Tolkningsföretrede



Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Detta avtal inklusive bilagor
3. Eventuella skriftliga förtydliganden till förfrågningsunderlaget med bilagor
4. Förfrågningsunderlaget med bilagor
5. Eventuella skriftliga förtydliganden till leverantörens anbud i tidsordning
6. Leverantörens anbud

### 8.29 Avtalets undertecknande

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

## 9. Tilläggsvillkor Installation

### 9.1 Installation vid uppstartsprojekt

Installation av systemet sker i nära samarbete med beställaren och leverantören. Leverantören installerar systemet i beställarens IT-miljö. När installationen är klar utförs ett leveransgodkännande.

### 9.2 Avtalad leveransdag - faktiskt leveransdag

Avtalad leveransdag är den dag då leveransen ska uppfylla avtalad specifikation. Avtalad leveransdag fastställs vid avrop. Faktisk leveransdag inträder när beställaren meddelar leverantören att leveranstestet är godkänt. Faktisk leveransdag medför att beställaren får rätt att ta systemet i bruk samt att leverantören har rätt att erhålla eventuell ersättning.

### 9.3 Leveransförsening installation

Försening föreligger om Faktisk leveransdag inträffar senare än Avtalad leveransdag.

Om försening orsakats av omständigheter för vilken beställaren inte svarar, är beställaren berättigad till vite. Vitet beräknas från det vitesgrundande beloppet för installationen. Vite utgår med 5% per påbörjad vecka som förseningen fortlöper dock maximalt högst 25%.

Uppgår förseningen till åtta veckor eller mer äger beställaren rätt att avsäga sig leveransen, utan ersättning till leverantören för installationen.

### 9.4 Hävning under installationen

För de fall leverantören ej uppfyller sina åtagande enligt överenskommen projektplan eller annan överenskommelse, har beställaren rätt att häva ramavtalet och inte installera systemet. Beställaren har även rätt att häva ramavtalet om systemet inte slutligen godkänns.

Häver beställaren ramavtalet har beställaren även rätt till skadestånd motsvarande den kostnad som leverantörens avtalsbrott har orsakat eller kommer att orsaka beställaren.

### 9.5 Vitesgrundande belopp vid införandet/installation

Det belopp som ligger till grund för beräkning av vite för försening av installationen.

Det vitesgrundande beloppet är för installationen:

- i. Kostnad för Införandeprojektet samt
- ii. Kostnad för licenserna per år

## 10. Tilläggsvillkor konsulttjänst

### 10.1 Kommersiella tilläggsvillkor konsulttjänst



Nedan angivna villkor ska tillämpas på samtliga konsultavrop inom ramavtal Robotic Process Automation (RPA) 2019.

### 10.2 Avrop konsulttjänster



Om Beställaren önskar erhålla Konsulttjänst ska Beställaren, efter det att Leverantören lämnat uppgift om för uppdraget uppskattad tidsåtgång, göra en skriftlig beställning till Leverantören. Beställningen ska innehålla en detaljerad beskrivning av den efterfrågade Konsulttjänsten samt övriga omständigheter som är av särskild vikt för Beställaren.

Leverantören ska tillhandahålla personella resurser, som Beställaren från tid till annan är i behov av. **Leveransplikt** föreligger för alla angivna kompetensnivåer.

Efter beställning enligt första stycket ovan ska Parterna gemensamt och i samförstånd utarbeta en uppdragsbeskrivning för ifrågavarande Konsulttjänst som minst ska innehålla;

- i. avtalad specifikation för eventuellt Resultat som ska tillhandahållas av Leverantören
- ii. tidplan för Konsulttjänstens utförande (inklusive uppgift om antal arbetstimmar som Konsulttjänsten beräknas ta i anspråk samt uppgift om vad denna maximalt får kosta)
- iii. tidplan avseende leverans av eventuellt Resultat

Ramavtalets timpriser gäller. Beställaren kan dock begära en totalkostnad för uppdraget. Denna kostnad ska då baseras på gällande ramavtalspriser. Om leverantören inte kan erbjuda konsulter inom den tidsram (2v) som är satt av Beställaren har Beställaren rätt att anlita konsulter utanför detta ramavtal (täckningsköp). Har täckningsköp genomförts med omsorg och inom skälig tid efter leverantören meddelat att denne inte kunnat leverera konsulter, läggs priset enligt detta ramavtal och priset vid täckningsköpet till grund för beräkning av prisskillnad. Denna prisskillnad ska utgöra ett vite.

### 10.3 Tillhandahållande av konsult



Konsult som Ramavtalsleverantör tillhandahåller ska uppfylla eventuella i Kontrakt specificerade krav på kompetens eller andra kvalifikationer. Oaktat eventuella sådana specificerade krav, ska Konsult som Ramavtalsleverantör tillhandahåller alltid ha lämplig utbildning och vara kvalificerad och kompetent att utföra Konsulttjänst.

Ramavtalsleverantör är skyldig att ta de initiativ som behövs för att tillhandahållen Konsult ska erhålla och bibehålla nödvändig kunskap och förståelse för tillhandahållande av Konsulttjänst i Kunds miljö.

Kund och Ramavtalsleverantör har möjlighet att i Kontrakt avtala om att i Avropssvar särskilt namngiven Konsult ska tillhandahålla särskilt angiven del av Konsulttjänst. Om så är avtalat, åtar sig ramavtalsleverantör att inte byta ut sådan namngiven Konsult utan Kunds skriftliga godkännande i förväg. Sådant godkännande ska dock lämnas om sakliga skäl för byte föreligger. Ramavtalsleverantör ska i övrigt verka för att omsättningen av Konsult hålls på rimlig nivå.

Kund har rätt att begära utbyte av Konsult som inte uppfyller i Kontrakt ställt krav på Konsult eller om Kund kan påvisa att andra sakliga skäl för begäran om utbyte föreligger, såsom samarbetssvårigheter. Bytet ska då ske utan dröjsmål.

Vid utbyte av Konsult, oavsett om Ramavtalsleverantör eller Kund har initierat utbytet, ska ny kandidat vara föremål för godkännande av Kund. Vidare ska Ramavtalsleverantör svara för sina kostnader och tidsåtgång för utbyte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i relevanta delar av Konsulttjänst. Om Kund lider skada på grund av utbytet och detta inte beror på omständigheter utom Ramavtalsleverantörs kontroll har Kund rätt till skäligt avdrag på ersättning motsvarande uppkommen skada trots att skriftligt medgivande av utbytet har givits av Kund.

Konsult är aldrig att anses som anställd hos Kund. Ramavtalsleverantör svarar därför för skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med Konsults anställning. Skulle Kund enligt lag vara skyldig att erlägga skatter och sociala avgifter på ersättning som ska betalas till Ramavtalsleverantör, ska Ramavtalsleverantör ersätta Kund för sådana avgifter. Om möjligt ska detta ske genom avräkning från ersättning som utgår till Ramavtalsleverantör.

Såvida inte annat angivits i Kontrakt ska Resurstjänst utföras i Kunds lokaler och Kund ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler och tillhandahålla utrustning skäligen erforderlig för Konsulttjänsts utförande.

Resurstjänst ska anses fullgjord i och med att Resurstjänst har utförts i enlighet med i Kontrakt ställda krav.

Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott. En garantiperiod om tolv månader, räknat från Effektiv leveransdag vad gäller Konsulttjänst för vilken leveranskontroll tillämpas, respektive från när Konsulttjänst utförs vad gäller annan typ av Konsulttjänst. Annan garantiperiod än tolv månader kan avtalas i Kontrakt.

Om inte annan överenskommelse sker i samband med avrop av konsulttjänst ska uppdrag utföras på plats hos Kund.

## 10.4 Rapportering



Leverantören ska fortlöpande och utan extra kostnad lämna rapporter avseende Konsulttjänsts fortskridande till Beställaren enligt dennes anvisningar.

## 10.5 Leverans och godkännande av resultat



På avtalad leveransdag för respektive Resultat ska Resultatet levereras till Beställaren och uppfylla den avtalade specifikationen för Resultatet som överenskommit mellan Parterna enligt punkten 7.3 ovan.

För Konsulttjänst som enbart består i att Leverantören tillhandahåller en resurs (se punkten 10.3 ovan) ska ej särskilt test eller godkännande av Konsulttjänsten genomföras. För leverans av Resultat ska nedan stycken vara tillämpliga. Test och godkännande ska, för undvikande av missförstånd, även tillämpas avseende de Konsulttjänster där av Leverantören tillhandahållen resurs ska producera visst specifikt Resultat.

Leverantören ska före avtalad leveransdag för respektive Resultat ha genomfört egna tester för att verifiera att Resultatet uppfyller respektive avtalad specifikation.

Beställaren ska efter leverans av Resultat testa Resultatet för att bekräfta att det uppfyller avtalad specifikation. Beställaren ska efter sådana tester och senast inom fyra (4) veckor från Leverantörens leverans av Resultatet skriftligen bekräfta godkänd leverans till Leverantören. Om Beställaren vid sådant test skulle upptäcka fel eller avvikelser från avtalad specifikation, ska omnämnda fel och/eller avvikelser meddelas Leverantören, varvid denna, utan kostnad för Beställaren och med den skyndsamhet omständigheterna kräver, ska åtgärda sådana fel och/eller avvikelser för att tillse att avtalad specifikation uppfylls.

Om Leverantören inte har åtgärdat fel och/eller avvikelse i enlighet med ovan, får Beställaren skriftligen ge Leverantören en slutlig och skälig frist för avhjälpande. Är felet och/eller avvikelsen inte avhjälpd när sådan frist gått ut har Beställaren rätt till skäligt avdrag på ersättningen för Konsulttjänsten och/eller rätt att självt eller med hjälp av tredje part låta avhjälpa felet och/eller avvikelsen på Leverantörens bekostnad. Är felet och/eller avvikelsen av väsentlig betydelse för Beställarens användning av Resultatet och Leverantören insåg eller borde ha insett detta har Beställaren rätt att efter fristens utgång med omedelbar verkan säga upp ifrågavarande överenskommelse om Konsulttjänst.

Om Beställaren varken bekräftar att Resultatet uppfyller avtalad specifikation eller lämnar meddelande om fel och/eller avvikelser inom fyra (4) veckor från leverans av Resultatet ska Resultatet anses godkänt.

Fel och/eller avvikelser som är utan betydelse för Resultatets avsedda användning och som inte innebär olägenhet för Beställaren ska inte hindra att Resultatet ska anses uppfylla avtalad specifikation. Sådana fel och/eller avvikelser ska dock avhjälpas av Leverantören utan oskäligt dröjsmål.

## 10.6 Avtalad leveransdag



Avtalad leveransdag är den dag då leveransen ska uppfylla avtalad specifikation. Avtalad leveransdag fastställs vid avrop. Faktisk leveransdag inträder när beställaren meddelar leverantören att leveranstestet är godkänt. Faktisk leveransdag medför att beställaren får rätt att ta systemet i bruk samt att leverantören har rätt att erhålla eventuell ersättning.

## 10.7 Försening på leverantörens sida



Försening föreligger när Faktiskt leveransdag inträder efter Avtalad leveransdag eller om Faktisk leveransdag inte kan fastställas eller om Ramavtalsleverantör i annat avseende inte utfört Leverans i enlighet med överenskommen tidplan inklusive eventuella överenskomna milstolpar.

Försening avseende Faktiskt leveransdag som beror på Ramavtalsleverantör eller något förhållande på Ramavtalsleverantörs sida berättigar Kund till vite. Vite ska utgå med ett belopp motsvarande 5 % av vitegrundande belopp per påbörjad försenad vecka, med maximalt vite om 25 % av vitegrundande belopp. I det fall Kund lidit skada till följd av förseningen har Kund även rätt till skadestånd, inom de ansvarsbegränsningar som framgår av Kontrakt och med avräkning för erlagt vite. I det fall maximalt vite uppnåtts, maximalt vite kommer att uppnås eller förseningen annars är av väsentlig betydelse för Kund, har Kund rätt att skriftligen säga upp Kontrakt till omedelbart upphörande. Försening som varar i mer än sex kalenderveckor ska alltid anses vara av väsentlig betydelse för Kund. Sådan uppsägning avser, enligt Kunds val, Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till förseningen.

Ramavtalsleverantör ska utan fördröjning skriftligen underrätta Kund om befarad försening. Ramavtalsleverantör ska samtidigt skriftligen underrätta Kund om anledning till förseningen och när Leverans beräknas kunna ske. Lämnar inte Ramavtalsleverantör sådant meddelande utan fördröjning,



har Kund rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid.

Ramavtalsleverantör ska inte ansvara för försening i den utsträckning förseningen beror på förhållande som Kund ska anses svara för. Ramavtalsleverantör äger i ett sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden. Om Kund finner sannolikt eller befarar att sådant förhållande kommer att inträffa, ska Kund, utan fördröjning, skriftligen underrätta Ramavtalsleverantör om detta.

För det fall Kund och Ramavtalsleverantör överenskommer om förändrad tidplan, ska överenskomna vitesmekanismer och vitessatser tillämpas fullt ut för den nya tidplanen. För det fall så angivits uttryckligen i Kontrakt ska detta gälla även om maximalt vite enligt den tidigare tidplanen redan har uppnåtts eller uppnås vid förseningar enligt den nya tidplanen.

## 10.8 Vitegrundande belopp för konsulttjänst



Det belopp som ligger till grund för beräkning av vite för försening är följande:

- i. enligt ovan 10.2 Avrop konsulttjänster, prisskillnad för kostnad täckningsköp.
- ii. enligt ovan 10.7 Försening på leverantörens sida är total kostnad för konsulttjänst (Resurstjänst och/eller Uppdragstjänst) för kontrakt.