

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

Nytt verksamhetssystem för
renhållning

Si

Renhållningsförvaltningen

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	VERKSAMHETSSYSTEM FÖR RENHÅLLNING	9
1.1	PRESENTATION AV RENHÅLLNINGSFÖRVALTNINGEN.....	9
1.2	BAKGRUND	10
1.3	SYFTE OCH MÅL	11
2	UPPHANDLINGEN.....	13
2.1	MÅLSÄTTNING.....	13
2.2	UPPHANDLINGENS INRIKTNING OCH MÅL.....	13
2.3	ADMINISTRATIVA BESTÄMMELSER FÖR ANBUDSGIVNING	15
2.4	UPPHANDLINGENS PRELIMINÄRA TIDPLAN.....	17
2.5	KRAV PÅ ANBUDETS UTFORMNING	18
2.5.1	Redovisning av kravuppfyllelse.....	19
2.5.1.1	Krav på applikationen (kapitel 3-7)	19
2.5.1.2	Krav på tjänster (kapitel 8)	22
2.5.2	Redovisning av priser.....	22
2.5.2.1	Licenspriset	23
2.5.2.2	Tjänstepriser.....	23
2.6	PRÖVNING AV ANBUD	25
2.6.1	Krav för anbudsutvärdering.....	25
2.6.2	Utvärdering.....	25
2.6.3	Utvärderingskriterier	25
3	FUNKTIONALITET	29
3.1	ALLMÄNT OM ANVÄNDNINGSSÄTT	29
3.2	LAGAR OCH FÖRORDNINGAR	30

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

3.3	ANVÄNDARGRÄNSSNITT	30
3.4	GENERELLA FUNKTIONER	32
3.4.1	Arkivering, gallring och rensning	32
3.4.2	Mallar.....	33
3.4.3	Systemadministration	33
3.5	ANVÄNDNINGSFALL INOM HANTERA KUNDAVTAL	34
3.5.1	Registrera Kunduppgifter.....	34
3.5.2	Registrera Kundavtalsuppgifter.....	35
3.5.3	Registrera Verksamhetsuppgifter.....	36
3.5.4	Registrera Faktureringsuppgifter	37
3.5.5	Registrera Fastighetsuppgifter.....	38
3.5.6	Registrera Hämtställeuppgifter.....	39
3.5.7	Registrera Avfallstjänst.....	40
3.5.8	Registrera Behållare	42
3.5.9	Hantera förändringar	43
3.5.10	Genomföra Ägarbyte.....	45
3.6	ANVÄNDNINGSFALL INOM UTFÖRA AVFALLSTJÄNST	47
3.6.1	Hantera Hämtområde	47
3.6.2	Skapa Körlista.....	48
3.6.3	Hantera Klagomål.....	48
3.6.4	Hantera Avvikelser.....	51
3.6.5	Hantera Noteringar.....	51
3.7	ANVÄNDNINGSFALL INOM TILLHANDAHÅLLA RENHÅLLNINGSPÅGÅRSEINFORMATION	54
3.7.1	Hantera Informationsutskick.....	54
3.7.2	Hantera Basinformation	54
3.8	ANVÄNDNINGSFALL INOM UPPHANDLING	56
3.8.1	Skapa Upphandlingsområde	56
3.8.2	Hantera Kontraktörsuppgifter	57
3.8.3	Hantera Kontraktörsavtal	57

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

3.9	ANVÄNDNINGSFALL INOM HANTERA VERKSAMHETSPARAMETRAR	58
3.9.1	<i>Administrera Verksamhetsparametrar</i>	58
3.10	ANVÄNDNINGSFALL INOM HANTERA FINANSIELLA RESURSER	60
3.10.1	<i>Hantera Taxa</i>	60
3.10.2	<i>Hantera Fakturaunderlag</i>	61
3.10.3	<i>Utföra Fakturakorrigeringar</i>	63
3.10.4	<i>Skapa Entreprenörsersättning</i>	63
3.10.5	<i>Skapa Entreprenörernas Löneunderlag</i>	64
3.10.6	<i>Förändra Betalningsansvarig</i>	65
3.11	ANVÄNDNINGSFALL INOM PLANERA OCH STYRA EKONOMI	66
3.11.1	<i>Utföra Taxesimulering</i>	66
3.12	STÖDFUNKTIONER	68
3.12.1	<i>Allmänna funktioner</i>	68
3.12.2	<i>Hjälpfunktion</i>	68
3.12.3	<i>Inmatningskontroll</i>	68
3.12.4	<i>Söka Information</i>	69
3.12.5	<i>Simulera Priser</i>	70
3.12.6	<i>Hämta Standardrapporter</i>	71
3.12.7	<i>Skapa ad hoc rapporter</i>	71
3.12.8	<i>Skapa Urval (statistik)</i>	72
4	SÄKERHET OCH SEKRETESS	73
4.1	ALLMÄNT	73
4.2	BEHÖRIGHET	74
4.3	ÖVRIG LOGGNING	75
5	SAMVERKAN MED ANDRA SYSTEM.....	77
5.1	ALLMÄNT	77
5.2	EKONOMISYSTEM	78

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.2.1	Metod	78
5.2.2	Informationsinnehåll	78
5.2.3	System	79
5.3	KARTSYSTEM	79
5.3.1	Metod	80
5.3.2	Informationsinnehåll	81
5.3.3	System	81
5.4	MS OFFICE	81
5.5	FASTIGHETSREGISTER	82
5.5.1	Metod	82
5.5.2	Informationsinnehåll	83
5.5.3	System	84
5.6	KOMMUNINVÅNARREGISTER	84
5.6.1	Metod	84
5.6.2	Informationsinnehåll	84
5.6.3	System	85
5.7	FÖRETAGSREGISTER	85
5.7.1	Metod	85
5.7.2	Informationsinnehåll	86
5.7.3	System	86
5.8	MOBILA SYSTEM	86
5.8.1	Metod	87
5.8.2	Informationsinnehåll	87
5.8.3	System	88
5.9	RHF'S WEBBPLATS	88
5.9.1	Metod	88
5.9.2	Informationsinnehåll	89
5.10	RAPPORTGENERATOR	89
5.10.1	Metod	90

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

6	TEKNISK PLATTFORM	91
6.1	ALLMÄNT	91
6.2	PRESTANDA	92
6.3	DRIFTMILJÖ	93
7	DOKUMENTATION.....	95
7.2	SYSTEM- OCH DRIFTDOKUMENTATION.....	95
7.3	ANVÄNDARDOKUMENTATION.....	96
7.4	UTBILDNINGSDOKUMENTATION.....	97
8	TJÄNSTER.....	98
8.1	SYSTEMUTVECKLING	98
8.2	LEVERANSKONTROLL	99
8.3	UTBILDNING	100
8.4	INSTALLATION	101
8.5	KONVERTERING	101
8.6	APPLIKATIONSSTÖD.....	102
8.7	INFÖRANDEPLAN	103
8.8	INITIALT UTÖKAT UNDERHÅLLSÅTAGANDE	104
9	KOMMERSIELLA VILLKOR	105

BILAGOR

Bilaga 1 Begreppsförklaringar

Bilaga 2 Nulägesbeskrivning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Bilaga 3	Volymuppgifter för Renhållningsförvaltningen
Bilaga 3	Datastruktur i K-plus
Bilaga 5	e-strategi för Stockholm stad
Bilaga 6	e-strategi för Renhållningsförvaltningen
Bilaga 7	Policy och regler för infosäkerhet vid Stockholms stad, dat. 2001-09-03
Bilaga 8	RHF:s taxa

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

1 VERKSAMHETSSYSTEM FÖR RENHÅLLNING

1.1 Presentation av Renhållningsförvaltningen

Renhållningsförvaltningen Stockholms stad (RHF) ansvarar för att stockholmarnas hushållsavfall tas om hand på ett miljömässigt och ekonomiskt sätt. Förvaltningen är en av stadens minsta med i dagsläget 32 medarbetare. Renhållningsförvaltningens verksamhet styrs av en politiskt tillsatt nämnd, Renhållningsnämnden. Sammansättningen i nämnden motsvarar den politiska strukturen i kommunfullmäktige. Renhållningsförvaltningens verksamhet styrs ytterst av beslut i kommunfullmäktige.

Renhållningsförvaltningens verksamhet är avgiftsfinansierad med en omsättning på cirka 330 miljoner kronor per år. Verksamhetsområdet omfattar hämtning av hushållsavfall från hushåll, företag och verksamheter, insamling och transport av hushållens farliga avfall, samt drift av stadens tre återvinningscentraler. All denna verksamhet är upphandlad och drivs av entreprenörer.

RHF arbetar även med olika utvecklingsprojekt inom avfallshantering. Förvaltningen har i uppdrag att samordna stadens agerande beträffande sådant avfall som omfattas av producentansvar (tex. förpackningar). Vidare är det förvaltningens uppgift att upprätta förslag till renhållningsordning och avfallstaxor. Förvaltningen sköter faktureringen av kunder, samt har en kundtjänstfunktion som tar emot synpunkter och klagomål på sophämtningen, faktureringsfrågor, samt övriga frågor om avfallshantering.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

1.2 Bakgrund

Renhållningsförvaltningen har idag ett verksamhetssystem (K-plus) som har använts i ca 5 år. Allt sedan införandet av K+ har verksamheten genomgått en rad förändringar som har påverkat användandet och behovet av IT-stöd. Nedan följer några av de viktigaste.

För cirka 4 år sedan (juni 2000) övergick verksamheten från att vara ett bolag (Skafab) till att bli en förvaltning. Detta medförde bl.a. att all verksamhet lades ut på entreprenad och RHF blev en ren beställarorganisation. Dessutom underordnades RHF staden ekonomisystem vilket fick konsekvenser för faktureringshanteringen. Nyligen har Stockholms stad upphandlat ett nytt ekonomisystem (Agresso), vilket skall gå i skarp drift hos RHF i januari 2006. För att undvika dubbelarbete, d.v.s. att skapa kopplingar till det nya ekonomisystemet två gånger, är det av stor vikt att RHF införskaffar ett nytt/reviderat verksamhetssystem under perioden 2004 - 2006.

År 2001 antog Stockholms stad en e-strategi för kommunen. I strategin beskrivs vikten av strategiskt tänkande och handlande så att IT blir en ledningsfråga. Detta föranledde framtagandet av Rhf:s egen e-strategi. I denna strategi anges bland annat att förvaltningen önskar höja servicekvaliteten gentemot kunderna, förbättra kommunikationen och samverkan med entreprenörerna samt strömlinjeforma/effektivisera det interna administrativa arbetet.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Dessa förändringar, tillsammans med förändrade krav på verksamheten, skapar nya behov av utökad funktionalitet hos ett verksamhetssystem.

1.3 Syfte och mål

Det övergripande målet med ett nytt verksamhetssystem är att RHF ska få tillgång till ett modernt och flexibelt system som möjliggör effektivare kundservice, kommunikation med entreprenörerna, uppföljning och utbyte av data.

En effektiv verksamhet kännetecknas av minimerat administrativt arbete, eliminerat dubbelarbete och i övrigt optimalt utnyttjande av givna resurser. Vidare finns i effektiva organisationer klara ansvarsområden kombinerade med ett stort egenansvar hos alla och väl fungerande verktyg för planerings-, utvecklings- och uppföljningsarbete.

För att uppnå det övergripande målet ska systemet uppfylla följande krav:

- Vara uppbyggt av flexibla och integrerade moduler
- Ha webbgränssnitt
- Externåtkomst av systemet via Internet med behörighetsnivåer
- Öppet för import och export av data från andra system

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Färdiga standardrapporter
- Medge egna rapportuttag
- Möjlighet att lagra historik
- Svenska hjälptexter och svensk dokumentation

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2 UPPHANDLINGEN

2.1 Målsättning

Målsättningen är:

- att upphandla ett standardsystem för renhållningsverksamhet med nödvändiga anpassningar.
- att införande kan påbörjas under första halvåret 2005 även om applikationen inte har uppnått full funktionalitet men dock är på en sådan nivå att befintligt system kan ersättas.
- att erhålla ett kostnadseffektivt IT-stöd till Beställarens verksamhet inom renhållning.

2.2 Upphandlingens inriktning och mål

Beställaren avser att teckna avtal med Leverantör för nyttjande, införande och anpassning av system för renhållning inklusive tjänster för installation, utbildning, underhåll och vidareutveckling. Hårdvara och drifttjänster ingår ej i upphandlingen.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Upphandlingen genomförs av Renhållningsförvaltningen i Stockholm stad och avser en upphandling där endast en leverantör skall komma att ansvara för leverans av applikationsprogramvara och konsulttjänster. Avtal inklusive ekonomiska förutsättningar kommer att föreläggas Renhållningsnämnden för beslut.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

2.3 Administrativa bestämmelser för anbudsgivning

- **Upphandlingsförfarande:**
Upphandlingen sker enligt 5 kapitlet i lagen om offentlig upphandling och reglerna om förhandlad upphandling.
- **Dag då anbudet skall vara inkommet:**
För att prövas måste anbudet vara inkommet till Renhållningsförvaltningen, senast den 3 november 2004
- **Dag till vilken anbudet skall vara bindande**
Anbudet skall vara bindande till den 13 maj 2005.
- **Tillåtna sätt att lämna anbud**
Anbud skall lämnas skriftligt i ett original och två kopior. Som ett komplement är det även önskvärt att anbudet lämnas på cd/diskett i Office XP format.
- **Sätt för märkning av kuvertet**
Anbudet skall lämnas i slutet kuvert och vara märkt ”Verksamhetssystem för Renhållning”.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

- **Adress dit anbudet skall lämnas**

Anbudet skall adresseras till Renhållningsförvaltningen, Box 5214, 121 18 Johanneshov. Bud kan mottas i Renhållningsförvaltningen lokaler på Rökerigatan 23-27.

- **Språk**

Anbudet skall vara skrivet på svenska och alla ingående handlingar skall vara på svenska.

- **Frågor under anbudstiden**

Frågor ska ställas skriftligen och kommer att besvaras skriftligen av Renhållningsförvaltningen.

Kontaktpersoner i detta ärende är:

Linda Larsson

E-post: Linda.Larsson@rhf.stockholm.se

Kristina Elsisdotter

E-post: Kristina.Elsisdotter@rhf.stockholm.se

Renhållningsförvaltningen

Box 5214, 121 18 Johanneshov

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Fax: +46 (0)8 - 508 465 70

2.4 Upphandlingens preliminära tidplan

Upphandlingen kommer att ske enligt följande preliminära tidsplan:

- **Anbudsförfrågan** **2004-09-27**
Samtidigt utskick av förfrågningsunderlag till utvalda leverantörer.
- **Anbudsinlämning** **2004-11-03**
Sista dag för inlämning av anbud.
- **Prövning av anbud inklusive förhandlingar (prel.)** **vecka 46-06**
- **Avtalstecknande** **vecka 9, år 2005**
Preliminär tidpunkt för formellt avtalstecknande mellan parterna.

2.5 Krav på anbudets utformning

Leverantör inbjuds inkomma med anbud enligt förfrågningsunderlagets kravspecifikationer och bilagor. Samtliga efterfrågade produkter och tjänster skall offereras och prissättas.

Anbudet skall baseras på nedan angivna handlingar med bilagor. Leverantören skall redovisa hur kraven är lösta eller kan lösas i Leverantörens system. I beskrivningen skall anges vilket lösningssätt som tillämpas och med vilken tidsaspekt som kraven kan tillgodoses. Anbud som inte omfattar en sådan redovisning kan komma att lämnas obeaktat. Kraven består av krav på funktion, säkerhet och sekretess, samverkan med andra system, teknisk plattform och dokumentation (kapitel 3-7) samt krav på tjänster (kapitel 8). Bilagorna ger ytterligare förtydliganden bl.a. kring volymuppgifter. Kommersiella villkor för uppdraget framgår i kapitel 9.

Leverantör vars egna produkter och tjänster inte i sin helhet täcker kravspecifikationens innehåll, kan lämna anbud som inbegriper underleverantörer. Offererat åtagande skall då innebära att Leverantören har det samlade ansvaret för samtliga produkter och tjänster som offererats.

Inlämnat anbud skall vara uppställt enligt följande disposition:

1. Sammanfattning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2. Svar på krav och ställda frågor

Se kapitel 2.5.1.

3. Prissammanställning

Se kapitel 2.5.2.

2.5.1 Redovisning av kravuppfyllelse

2.5.1.1 Krav på applikationen (kapitel 3-7)

Redovisning av hur ställda krav och frågor uppfylles skall ske avsnittsvis med rubricering och numrering enligt förfrågningsunderlaget. Enbart hänvisning till referensdokumentation eller annat material kan inte godtas som svar på respektive krav.

Krav skall kommenteras så att det framgår hur Leverantörens systemlösning svarar upp till kravet på funktionalitet alternativt löses på annat sätt, samt beskriva om kravuppfyllnad kan erhållas i Leverantörens befintliga systemlösning eller ingår i planerad utveckling av Leverantörens system. Beskrivningarna skall vara kortfattade och översiktliga samt i den mån det efterfrågas kompletterat med figurer och diagram. Lösningförslag bör även övergripande vara förtydligade i objektmodell.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Om ett krav inte kan uppfyllas i Leverantörens standardssystem skall detta tydligt anges. Detta gäller i de fall kraven ses som specifika kundkrav eller om kraven ligger helt utanför Leverantörens planerade systemomfattning. Leverantören kan i detta sammanhang, för att leva upp till ställda krav, erbjuda lösningar speciellt för Beställaren och därvid ange dessa som optioner. Option skall vara beskriven med lösningsförslag, pris och tid för leverans. Om optionens lösning kommer att vara unik för Beställaren skall detta anges. Beställaren avgör om en option, för uppfyllelse av ett börkrav, skall verkställas eller ej.

Leverantören skall för varje krav ange status för lösningssätt och tidsaspekt med lämplig kombination enligt nedan, samt hänvisning till Leverantörens dokumentation där offererad lösning beskrivs. För delvis uppfyllda krav skall dessutom avvikelserna vara beskrivna och kommenterade.

Med tidpunkt för första leverans avses ett datum senast tre månader från avtalstecknande.

Lösningssätt:

H tillgodoses **helt** av Leverantörens standardsystem

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- D tillgodoses **delvis** av Leverantörens standardsystem, dvs. det finns avvikelser i Leverantörens lösning i förhållande till ställt krav.
- O kravet kan levereras enligt **option**
- E kravet kan **ej** levereras av Leverantören

Tidsaspekt:

- 1 = Ingår i standardsystemet redan idag
- 2 = levereras vid första leverans
- 3 = levereras inom ett åtta månader från avtalstecknande
- 4 = levereras efter åtta månader från avtalstecknande

Leverantör skall på anmodan kunna iordningställa en provinstallation där Beställaren, i eget arbete, kan verifiera uppfyllda krav. Provinstallationen skall i förekommande fall vara uppsatt med data relevant för Beställarens verksamhet.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2.5.1.2 Krav på tjänster (kapitel 8)

Kraven skall kommenteras på ett sätt som visar hur Leverantören kan leva upp till ställda krav. Beskrivningarna skall vara kortfattade och översiktliga samt vid behov kompletterade med figurer, diagram och/eller modeller.

Leverantören skall redovisa sin plan för införande (se kapitel 8.7) och därvid ange sina tidsmässiga förutsättningar, med angivande av leveransdag, avseende förutsättningar till avrop av efterfrågade tjänster för leveranskontroll, installation, införande och utbildning (se kapitel 8).

2.5.2 Redovisning av priser

Redovisning av priser skall ske uppdelat på licens- respektive tjänstepriser och uttryckas i SEK exklusive moms.

Alla priser som efterfrågas skall samlas i detta avsnitt. Nyttjanderätt och samtliga efterfrågade tjänster i övrigt skall prissättas.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2.5.2.1 Licenspriset

Med licenspriset avses priset för nyttjande av Leverantörens system i Beställarens verksamhet såsom angivits i kapitel 9.6. Grundpriser och beräkningsmodell skall definieras och redovisas enligt följande förutsättningar:

- Årlig licensavgift skall specificeras.
- Eventuell årlig underhållsavgift skall specificeras (basunderhåll).
- I det fall licenspriset och/eller underhållsavgiften ej inkluderar avgiftsfri tillgång till kommande versioner/releaser skall detta anges och pris för dessa anges.
- Eventuell supportavgift skall specificeras. (ska denna ligga här eller under tjänster?)
- Eventuella övriga kostnader skall specificeras.

2.5.2.2 Tjänstepriser

Priser för tjänster avser konsultinsatser vid/för införande, utbildning och underhåll.

- Pris för anpassningar för informationsutbyte med angränsande system skall anges som ett engångsbelopp. Se kapitel 5
- Pris för anpassningar i övrigt, exempelvis för specialanpassningar åt Renhållningsförvaltningen (optioner), skall anges med engångsbelopp.
- Eventuella ersättningar för tjänster vid leveranskontroll skall anges som ett engångsbelopp. Se kapitel 8.2

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

- Pris på utbildningstjänster skall vara fast och anges per kursdeltagare och/eller kursstyp. Se kapitel 8.3.1.1. Vid utvärdering av anbud kommer vi att räkna på en volym av 45 användare att utbilda.
- Pris för system- och användarutbildning i samband med införandet skall anges som ett engångsbelopp. Se kapitel 8.3.1.2 – 8.3.1.4.
- Pris för konvertering skall anges som ett engångsbelopp för tjänster samt ett generellt inläsningsprogram om detta ej ingår i standardpaketet i övrigt. Se kapitel 8.5
- Priset på konsulttjänster för och vid införandearbete skall anges per timme. Se kapitel 8.4, 8.6 och 8.7. Vid utvärdering av anbudet kommer vi att räkna på 2000 konsulttimmar.
- Pris för initialt utökat underhållsåtagande avseende drift- respektive systemstöd skall anges som pris per månad uppdelade enligt kapitel 8.8.
- Eventuella övriga tjänstekostnader skall specificeras.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2.6 Prövning av anbud

2.6.1 Krav för anbudsutvärdering

För att ett anbud skall utvärderas gäller att följande skall vara uppfyllt:

- Angivna skallkrav, vilka motsvarar all den information som finns i dagens verksamhetssystem samt nya centrala funktioner, skall vara uppfyllda enligt tidsaspekt 1 eller 2 i kapitel 2.5.1.

2.6.2 Utvärdering

Det anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga med hänsyn till nedan angivna omständigheter kommer att antas.

2.6.3 Utvärderingskriterier

Börkraven kommer att delas upp i två kategorier; Viktiga Börkrav (VB) samt Börkrav (B).

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

I ett första skede kommer alla VB att bedömas enligt nedan angivna kriterier, vilka därefter kommer att viktas. Därefter kommer samma förfarande att ske för alla B. Resultaten kommer därefter, i vår bedömning, att påverka den totala kostnaden.

1. Omfattning av uppfyllda börkrav inom en tidsperiod i enlighet med tidsaspekt 1 eller 2 i kapitel 2.5.1. (vikt 0.6)
2. Omfattning av uppfyllda börkrav inom en tidsperiod i enlighet med tidsaspekt 1, 2 eller 3 i kapitel 2.5.1 (vikt 0.4)

De två börkravskategorierna kommer att viktas enligt följande:

- Uppfyllda Viktiga Börkrav (VB): 0,7
- Uppfyllda Börkrav (B): 0,3

Vid bedömning av kriterium 1 kommer vi att beräkna den procentuella andelen uppfyllda börkrav i förhållande till totalt framställda börkrav inom angivna områden. Samma princip gäller för kriterium 2 vilket då således kan ge ett högre resultat än vad som framkommer som resultat på kriterium 1.

Vår bedömning ger för varje kriterium ett värde mellan 1-100 där ett högt värde är ett bra utfall.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Skillnaden mellan 100 och uppmätt värde multipliceras därefter med angiven vikt varvid ett nytt sammanvägt värde för de olika kriterierna erhålles. Detta värde divideras därefter med 100 varefter uppkommen kvot subtraheras från 1 och det då uppkomna resultatet adderas slutligen med 1 vilket ger det tal med vilket vi kommer att räkna upp totalkostnaden till en slutlig värdering.

Exempel:

Antag följande utfall i de olika kriterierna för VB:

1. 80%
2. 95%

Antag följande utfall i de olika kriterierna för B:

1. 85%
2. 70%

Sammanvägt nytt värde blir då:

$$(80*0.6 + 95*0.4)*0.6 + (85*0.6 + 70*0.4)*0.4 = 83,2$$

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Uppräkningstalet blir då:

$$1+(1-83,2/100)=1.168$$

Totalkostnaden, enligt anbudet, multipliceras därefter med detta uppräkningstal och produkten blir vårt utvärderingsvärde.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3 FUNKTIONALITET

3.1 Allmänt om användningssätt

Systemet ska stödja verksamhetsprocesserna. Applikationen ska därför medge ett användningssätt där såväl ett användningsfall (delprocess) arbetas igenom involverande en mängd funktioner som att enskilda funktioner i applikationen utnyttjas separat i sporadiska fristående arbetsmoment. Arbetsmomentet ska kunna utföras på ett strukturerat och för användaren enkelt sätt. Dessutom ska för många fönsterväxlingar undvikas.

Krav

- 3.1.1.1 För att stödja användaren som genomför en delprocess bör de funktioner som behövs vara väl samlade och enkelt kunna utnyttjas i en logisk följd utan att hopp behöver göras mellan olika delar av applikationen. (S)
- 3.1.1.2 För att stödja användaren som behöver utföra ett fristående arbetsmoment bör enskilda funktioner vara lättåtkomliga utan att man först behöver ta sig igenom onödiga handgrepp eller sekvenser av funktioner. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.2 Lagar och förordningar

Krav

- 3.2.1.1 Systemet skall, vid varje tidpunkt, följa de lagar och förordningar som reglerar verksamheten. (S)

3.3 Användargränssnitt

Krav

- 3.3.1.1 Applikationen skall fungera med ett webbaserat gränssnitt. (lägga till vilken variant, activ x mfl?) (S)
- 3.3.1.2 Alla texter och instruktioner i t.ex. fönster, menyer, och hjälpfunktioner skall vara på svenska. (S)
- 3.3.1.3 Användargränssnittet bör ha god designstandard samt följa vedertagna riktlinjer och praxis. (VB)
- 3.3.1.4 Informationen i ett fönster bör vara strukturerad på ett sådant sätt att den är lätt att ta till sig och snabbt blir begriplig och ger användaren en översikt. (VB)
- 3.3.1.5 All information som behövs för att utföra en viss arbetsuppgift bör finnas samtidigt på skärmen. Onödig rullning av text eller onödiga bildväxlingar skall undvikas. (VB)
- 3.3.1.6 Funktioner bör kunna utföras både med eller utan pekdon. (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.3.1.7 Användargränssnittet bör vara självinstruerande så att ovana användare får god hjälp medan erfarna användare kan utnyttja genvägar. **(VB)**
- 3.3.1.8 Applikationens dialoger bör följa en logisk och konsekvent uppbyggnad genom hela applikationen. **(B)**
- 3.3.1.9 I fönstren bör måttfull och konsekvent färgmarkering användas. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.4 Generella funktioner

3.4.1 Arkivering, gallring och rensning

Krav

- 3.4.1.1 Det skall vara möjligt att göra urval på samtliga uppgifter i databasen och att arkivera uppgifterna på valfritt media. Uppgifter som arkiveras kan t.ex. vara beställningar, avslut, hämtområden, volym etc. **(S)**
- 3.4.1.2 Det skall vara möjligt att ange olika tidsintervall för gallring av uppgifter, beroende på typ av uppgift och orsak till gallring. **(S)**
- 3.4.1.3 Det skall vara möjligt att gallra uppgifter om samtliga kunder, ett urval av kunder såväl som en enskild kund. **(S)**
- 3.4.1.4 Uppgifter i övrigt skall vara möjliga att rensa då de inte längre är aktuella. **(S)**
- 3.4.1.5 Systemet bör ha en arkiveringsfunktion, där det signalerar om inaktuell information som är äldre än 10 år gammal och ger möjlighet att ta bort sådan. **(VB)**
- 3.4.1.6 Systemet skall lagra historik per objekt, dvs. det skall tex. gå att se historisk information om ett hämtställe på samma ställe där aktuell information om ett hämtställe ligger. **(VB)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.4.2 Mallar

Krav

- 3.4.2.1 För en specifik funktion bör det kunna definieras en mall som automatiskt föreslås av applikationen. Mallarna bör kunna vara godtyckligt många och kunna sorteras i ett ”sökträd” som gör det enkelt att hitta rätt mall. **(VB)**

3.4.3 Systemadministration

Krav

- 3.4.3.1 RHF bör själva kunna definiera i systemet vilka fält som ska vara tvingande/obligatoriska. **(VB)**
- 3.4.3.2 RHF skall själva ha möjlighet att lägga in parametrar i rullgardinslistor. **(S)**
- 3.4.3.3 RHF bör själva ha möjlighet att ställa in defaultvärden i utvalda fält. **(S)**
- 3.4.3.4 RHF bör själva ha möjligheten att ändra ledtexter. **(VB)**
- 3.4.3.5 Applikationen skall ha separat systemadministration som innehåller alla de funktioner som behövs för att konfigurera och administrera systemet. Systemadministrationen skall kräva en särskild behörighet. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.5 Användningsfall inom Hantera Kundavtal

Huvudbeskrivning

Kunden kontakter förvaltningen för att de vill ha en tjänst utförd. Förutom rena kunduppgifter behöver RHF även uppgifter om var tjänsten ska utföras, hur förutsättningarna ser ut, samt vilken typ av tjänst kunden vill ha utförd.

3.5.1 Registrera Kunduppgifter

Beskrivning

Kunduppgifter innefattar grundläggande information om kunden, exempelvis namn och kontaktuppgifter.

Krav

- 3.5.4.1 Varje kund skall ha ett unikt ID i form av ett löpnummer. (S)
- 3.5.4.2 Det skall gå att registrera grundläggande kunduppgifter i systemet. (S)
- 3.5.4.3 Det skall finnas möjlighet att kategoriindela kunder. (S)
- 3.5.4.4 Det skall gå att lägga upp två kunder i samma kundbild med namn och personnummer. (S)
- 3.5.4.5 Systemet skall kontrollera att personnumret är korrekt ifyllt (S).
- 3.5.4.6 Det bör gå att lägga in en kontaktperson. (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.4.7 Vid upplägg av en ny kund bör systemet kontrollera mot det egna registret att befintligt personnummer eller organisationsnummer inte redan finns registrerat. Om så är fallet bör systemet informera användaren om detta. En och samma kund bör alltså ej gå att lägga in flera gånger. **(VB)**
- 3.5.4.8 Personnummer bör gå att kontrollera mot ett externt register. **(VB)**
- 3.5.4.9 Det bör finnas en "Kundöversiktsbild" där all central information om kunden går att utläsa såsom Kunduppgifter, Fastighetsuppgifter, Tjänsteinformation och Hämtställeinformation. Informationen i bilden bör gå att skriva ut. **(S)**
- 3.5.4.10 Systemet bör kunna hantera skyddad identitet **(B)**.
- 3.5.4.11 Det bör gå att registrera in ett kundnamn som är längre än 36 tecken **(B)**.
- 3.5.4.12 Det bör vara möjligt att periodvis kunna uppdatera personuppgifter från exempelvis uppgifter i befolkningsregister för hela riket (SPAR eller motsvarande).
- 3.5.4.13 Det skall vara möjligt att få åtkomst till uppgifter om en person genom att söka på del av namn och/eller del av personnummer???

3.5.2 Registrera Kundavtalsuppgifter

Beskrivning

När kunder beställer utförande av en tjänst tecknas ett avtal mellan denna kund och RHF. Avtalet är inte knutet till endast en specifik tjänst, utan en bekräftelse på att kunden vill ha tjänster utförda av förvaltningen. Flera kunder kan dela på ett avtal.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Krav

- 3.5.2.1 Varje kundavtal bör ha ett unikt ID i form av ett löpnummer **(VB)**.
- 3.5.2.2 Det bör gå att registrera grundläggande kundavtalsuppgifter i systemet. **(VB)**
- 3.5.2.3 Flera kunder bör kunna dela på ett avtal **(VB)**.
- 3.5.2.4 Det bör gå att kategoriindela avtal. **(B)**
- 3.5.2.5 Det bör gå att se behandlingsstatus på avtalet (påskrivet avtal, ivägskickat etc.) (dvs. beställningssedeln). **(B)**
- 3.5.2.6 Startdatum på avtalet bör kunna sättas framåt i tiden. (tex. ägarbyte där nya kunden bygger om och har uppehåll i ca 3 mån) **(B)**

3.5.3 Registrera Verksamhetsuppgifter

Beskrivning

Verksamhetsuppgifter behövs för att visa vad det är för huvudsaklig verksamhet som kunden bedriver.

Krav

- 3.5.3.1 Det skall gå att registrera grundläggande verksamhetsuppgifter i systemet. **(S)**
- 3.5.3.2 Det skall gå att indela verksamheter i olika kategorier. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.5.3.3 Det bör gå att registrera en förvaltare med adressuppgifter. (VB)

3.5.4 Registrera Faktureringsuppgifter

Beskrivning

För att kunna fakturera kunden i fråga en korrekt summa vid korrekt tidpunkt behövs viss information.

Krav

3.5.4.1 Följande faktureringsuppgifter **skall** kunna registreras (S):

- Faktureringsadress
- Betalningssätt (PG, BG, autogiro)
- Samlingsräkning
- Motpart

3.5.4.2 Följande faktureringsuppgifter bör kunna registreras (VB):

- Referensrad (tex. Fastighetsbeteckning eller BGC-ID)
- Kontaktperson i fakturafrågor

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.5.5 Registrera Fastighetsuppgifter

Beskrivning

Fastighetsuppgifter behövs för att kunna reda ut betalningsansvar, kategorisera data (tex. om det rör sig om enfamiljshus eller flerbostadshus) samt för att kunna nyttja geografisk information.

Med hjälp av kunden och berörd adress registreras rätt fastighetsbeteckning och fastighetsnummer(FNR). Ytterligare information som registreras är tex. fastighetens typ och i vilken stadsdel fastigheten ligger.

Krav

3.5.5.1 Följande fastighetsuppgifter **skall** kunna registreras/hämtas (**S**):

- Adress
- Fastighetsbeteckning

3.5.5.2 Följande fastighetsuppgifter bör kunna registreras/hämtas (**VB**):

- Fastighetsnummer/FNR
- Fastighetsägare med kontaktuppgifter
- Fastighetstyp
- Stadsdel

3.5.5.3 Vid registrering av gatuadress, fastighetsbeteckning och fastighetsnummer bör kontroller ske mot FIR (**VB**).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.5.4 För en kund som har flera fastigheter bör det gå att flytta ett antal av dessa till en ny kund genom endast en handpåläggning. **(VB)**
- 3.5.5.5 Systemet bör kunna varna när ägarbyte (baserad på data från FIR-systemet). **(B)**

3.5.6 Registrera Hämtställeuppgifter

Beskrivning

För att veta var tjänsten ska utföras, samt för att kunna debitera kunderna enligt vår taxestruktur och ge entreprenörerna underlag till deras personals löner, behöves data angående platsens hämtförhållande och geografiska placering.

Krav

- 3.5.6.1 Varje hämtställe skall ha ett unikt ID i form av ett löpnummer. **(S)**
- 3.5.6.2 På varje hämtställe skall följande gå att registrera **(S)**:
- Hämtadress
 - Hämtinformation
 - Hämtförhållanden enligt Bilaga 8 ("RHF's Taxa")
- 3.5.6.3 På varje hämtställe bör följande gå att registrera **(VB)**:
- Hämtställenamn (tex. Soprum 1)
 - Passageinformation (tex. nyckel, portkod, passerkort)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Hämtställekategori
- Byggnads-id
- x- och y-koordinat
- Taggnummer
- Streckkod

3.5.6.4 Systemet bör ha ett nyckelregister kopplat till hämtställena. **(VB)**

3.5.6.5 Flera kunder bör kunna dela på samma hämtställe. **(VB)**

3.5.6.6 Vid registrering av byggnads-Id bör kontroller ske mot FIR (eller byggnadsregistret?) **(VB)**.

3.5.6.7 Det bör gå att se vilka kunder som delar på samma hämtställe. **(VB)**

3.5.6.8 Från hämtställebilden bör man enkelt kunna se hämtställets geografiska placering i ett kartsystem. **(VB)**

3.5.6.9 Ett hämtställe bör gå att dela in i ett antal utrymmen med unika ID:n **(VB)**.

3.5.7 Registrera Avfallstjänst

Beskrivning

Tjänster kan vara av olika typer, nyttja olika behållare samt vara schemalagda eller budade. Handläggaren registrerar alla grundläggande uppgifter såsom tjänstetyp, avfallstyp och behållartyp. Det kan även finnas tjänster som inte rör hämtning av hushållsavfall.

Krav

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.7.1 Följande uppgifter **skall** gå att registrera på varje tjänst **(S)**:
- Behållartyp
 - Antal behållare
 - Frekvens
 - Status (tex. upphörd)
- 3.5.7.2 Följande uppgifter bör gå att registrera på varje tjänst **(VB)**:
- Startdatum
 - Slutdatum
 - Avfallstyp
 - Tjänstekategori
 - Fordonstyp
 - Behållarens volymtyp
- 3.5.7.3 I samband med avfallstjänster, skall det gå att se upphandlingsområde, ansvarig entreprenör samt hämtområde. **(S)**
- 3.5.7.4 Tjänstens behållare skall kunna schemaläggas individuellt, tex. tre behållare på måndag men endast två på onsdag och fredag utan att en ny tjänst måste skapas. **(S)**
- 3.5.7.5 Systemet skall kunna hantera budad hämtning. **(S)**
- 3.5.7.6 Vid registrering av ny tjänst bör ifyllda parametrar styra mot en viss taxa, dvs. handläggaren bör inte behöva välja själv från hela bruttolistan. **(VB)**
- 3.5.7.7 Vid angivelse av behållarantal bör systemet generera antalet angivna behållare med unika Id:n. **(VB)**.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.7.8 Det bör gå att spara säsongshämtningar så att dessa ej behöver läggas in på nytt **(VB)**.
- 3.5.7.9 Systemet bör vara så pass flexibelt att det kan klara av alla varianter för intervall och även individuella hämtdatum **(VB)**.
- 3.5.7.10 Systemet bör endast visa aktiva tjänster, tjänster med uppehåll bör gå att tända eller släcka alternativt ej visas på annat ställe än i historiken. **(B)**
- 3.5.7.11 Det bör gå att markera en tjänst som aktiv men att den ej ska debiteras (tex. mängder från ÅVS:er) **(B)**.

3.5.8 Registrera Behållare

Beskrivning

För att kunna väga och registrera kundernas avfallsmängder behöver systemet klara av att särskilja alla behållare samt respektive behållares mängder vid olika tillfällen.

Krav

- 3.5.8.1 Varje behållare bör ha ett unikt ID i form av ett löpnummer. **(VB)**
- 3.5.8.2 Följande uppgifter bör gå att registrera på varje behållare **(VB)**:

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Behållarnummer
- Taggnummer
- Streckkod
- x- och y-koordinat

- 3.5.8.3 På varje behållare bör registrerade avfallsmängder lagras och presenteras med uppgifter såsom datum, klockslag, vikt, avvikelsevenotering etc. **(VB)**
- 3.5.8.4 Avfallsmängder bör automatiskt kunna föras in i systemet, men bör även kunna registreras in manuellt **(VB)**.
- 3.5.8.5 Varje behållare bör kunna ha ett individuellt schema **(VB)**.
- 3.5.8.6 Det bör gå att flytta/koppla behållare med ID mellan hämtställen (istället för att avsluta och skapa en ny) **(B)**.

3.5.9 Hantera förändringar

Beskrivning

Både entreprenörer och RHF själva ska kunna utföra ändringar, men båda måste ha kontroll över vad den andra parten gör, vilket kräver en del kvitteringsfunktioner, loggningar och dyl.

Förändringar kan röra exempelvis nybeställningar, ändringar av antal behållare som ska hämtas, ändrad dag som tjänsten skall utföras på, eller rättningar av namn.

Vid större förändringar skickas även meddelande ut till kund med aktuell information.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Krav

- 3.5.9.1 Vid registrering av förändringar skall signatur samt datum och klockslag registreras (**S**).
- 3.5.9.2 Entreprenörerna bör kunna ta del alla de förändringar som rör dem. (**VB**)
- 3.5.9.3 Avslut och ändringar bör gå att göra framåt i tiden, och slå igenom vid angivet datum utan handpåläggning.
- 3.5.9.4 Systemet bör logga när en nybeställning eller ändring är öppnad hos entreprenören med datum, klockslag samt vem som öppnade den (**VB**).
- 3.5.9.5 Entreprenören bör kunna kvittera i systemet nybeställningen eller ändringen är utförd (**VB**).
- 3.5.9.6 Följande information bör gå att lagra för förändringar (**VB**)
 - Startdatum
 - Slutdatum
 - Kontaktperson med kontaktuppgifter
 - Ändringskategori
- 3.5.9.7 RHF bör kunna kvittera ändringar gjorda av entreprenörerna innan de aktualiseras (**VB**).
- 3.5.9.8 Vid kvitterade ändringar bör en bekräftelse kunna skickas ut till berörd kund (**VB**).
- 3.5.9.9 Entreprenörerna bör själva kunna ändra hämtdagar (**VB**).
- 3.5.9.10 Det bör gå att skriva ut ändringarna för ett visst tidsintervall (**B**).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.5.9.11 Ändringar bör gå att datera bakåt i tiden (**B**).

3.5.10 Genomföra Ägarbyte

Beskrivning

Det vanligaste scenariot när en kund vill säga upp ett avtal, är att det är en annan kund som ska ta över de tjänster som avtalet avsåg. Då genomförs ett ägarbyte. Eventuellt vill den nya kunden ändra tjänsterna i samband med övertagandet. Den gamla kundens avtal avslutas och all information flyttas över till den nya kunden.

Krav

- 3.5.10.1 Det bör gå att flytta flera fastigheter samtidigt från en kund till en annan (**VB**).
- 3.5.10.2 All tillhörande dvs. kopplad information till en fastighet bör kunna flyttas över till en ny kund (**VB**).
- 3.5.10.3 Vid ägarbyten bör gamla kundens tjänst finnas med på beställningssedeln som skickas ut till nya kund (**B**).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.6 Användningsfall inom Utföra Avfallstjänst

Huvudbeskrivning

Efter det att alla nödvändiga grunduppgifter om kunder och dess tjänster finns registrerade planeras, utförs och följs dessa upp.

3.6.1 Hantera Hämtområde

De olika upphandlingsområdena delas upp i underområden, kallade hämtområden (trakter). Det är entreprenörerna själva som planerar och gör uppdelningen. Ändringar av hämtområdesindelningar sker frekvent, delvis pga. effektiviseringar och delvis pga. nytillkomna hämtningar.

Krav

- 3.5.6.1 Systemet skall kunna hantera hämtområden. (S)
- 3.5.6.2 Hämtområdena skall ha unika Id:n. (S)
- 3.5.6.3 Det bör gå att dimensionera och omdimensionera hämtområden för att definiera dess storlek. (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.6.4 Det bör gå att simulera indelningar av hämtområden med aktuell data (dvs. ändringar som görs i produktionsdatabasen skall slå igenom även i simuleringsdatan) (VB)

3.6.2 Skapa Körlista

Det behövs ett underlag för entreprenörerna att utföra sin hämtning, dvs. en körlista.

Krav

- 3.6.2.1 Körlista skall gå att ta ut både per dag och per vecka (S).
- 3.6.2.2 Körlistan bör gå att printa ut på papper såväl som att överföra den digitalt till exempelvis mobila system. (VB)
- 3.6.2.3 Det bör gå att registrera körlistor per fordon och hämtområde.

3.6.3 Hantera Klagomål

När klagomål inkommer registreras detta i systemet så att problemet kan adresseras och åtgärdas.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Exempel på klagomål som kan förekomma är: utebliven hämtning, spillda sopor, skada på egendom, sopbilen kör i bostadsområde före kl. 06.00 etc..

Krav

- 3.6.3.1 Det skall finnas en klagomåls/rapporteringsfunktion i systemet (**S**).
- 3.6.3.2 När ett klagomål registreras skall signatur och tidsangivelse registreras av systemet (**S**).
- 3.6.3.3 Följande uppgifter skall gå att registrera (**S**):
 - Datum
 - Tid
 - Handläggare
 - Fritext
- 3.6.3.4 Följande uppgifter bör gå att registrera (**VB**):
 - Klagomålskategori
 - Anmälare
 - Anmälares telefonnummer
- 3.6.3.5 Det bör gå att koppla klagomålen till olika objekt, exempelvis klagomål på hämtstället, fastighet, entreprenör, RHF etc. (**VB**)
- 3.6.3.6 Vid registrering av klagomål bör systemet automatiskt generera dagens datum, klockslag för registreringen, samt inloggad handläggare (**VB**).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.6.3.7 När entreprenören har öppnat klagomålet bör detta visas i systemet med markering samt klockslag. Detta bör kunna ses av RHF (**VB**).
- 3.6.3.8 Entreprenören skall kunna lägga in svar på klagomålet, klassificerat enligt fördefinierade typer (**VB**).
- 3.6.3.9 Entreprenören bör kunna lägga in ett kvittens på att orsaken till klagomålet har blivit åtgärdat (**VB**).
- 3.6.3.10 Det bör gå att få en lista på alla klagomål som; ej blivit öppnade, ej givits svar på, samt de som ej blivit åtgärdade (**VB**).
- 3.6.3.11 Det bör finnas en koppling mellan registrerade klagomål och kreditering av fakturor (**VB**).
- 3.6.3.12 Det bör finnas en koppling mellan registrerade klagomål och avdrag på entreprenörsersättningen (**VB**).
- 3.6.3.13 Antal tecken för beskrivning av klagomålet bör vara minst XX (fler än idag är kravet – hur många har vi idag?) (**VB**)
- 3.6.3.14 Det bör gå att markera ett klagomål som ”avdragsgillt” (**VB**).
- 3.6.3.15 Det bör gå att registrera ett diarienummer (eventuellt koppling till diariet) (**B**)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.6.4 Hantera Avvikelser

Om entreprenören ej kan/har kunnat utföra en tjänst, beskrivs detta i en avvikelse-
rapport.

Krav

- 3.6.4.1 Det bör finnas en avvikelse-
rapporteringsfunktion i systemet (**VB**).
- 3.6.4.2 Avvikelserna bör gå att klassificera och väljas enkelt, men det bör även
finnas utrymme för fritext då avvikelsen inte stämmer överens med något
fördefinierat alternativ (**VB**).
- 3.6.4.3 Entreprenörerna bör kunna lägga in avvikelser för enstaka hämtställen,
för hela gator alternativt för hela områden. Dessa avvikelser bör synas på
varje hämtställe (**VB**).
- 3.6.4.4 Systemet bör kunna ta emot avvikelser som registrerats i fordonsdator
(**VB**).

3.6.5 Hantera Noteringar

Beskrivning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

En notering är en typ av händelse som handläggaren anser är av värde att spara information om. Noteringen kan röra exempelvis en kund, ett hämtställe, eller en entreprenör. Noteringen behöver enkelt nås vid samtal med kund för att kunna följa tidigare händelser som kan påverka dagens situation.

Krav

- 3.6.5.1 Det **skall** finnas anteckningsmöjligheter i systemet (**S**).
- 3.6.5.2 Systemet **skall** logga vem som gjort noteringen och datum när den gjordes (**S**).
- 3.6.5.3 Det bör gå att registrera och utläsa vem som har ansvar för ärendet/noteringen. (Samma som ovan?)
- 3.6.5.4 Fält som bör ingå är:
 - ???
- 3.6.5.5 Det bör gå att registrera noteringar på olika nivåer. Noteringar bör kunna skapas till olika objekt, exempelvis kundnoteringar, fastighetsnoteringar, hämtställenoteringar, avtalsnoteringar, tjänstenoteringar, behållarnoteringar (**VB**).
- 3.6.5.6 Alla olika typer av noteringar kopplade till en viss kund bör sammantaget kunna presenteras (**VB**).
- 3.6.5.7 Även klagomålen bör visas vid val av ”Alla noteringar” (**VB**).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.6.5.8 Det bör gå att sätta en rubrik på noteringen (tex. fakturakorrigerings) (**VB**).
- 3.6.5.9 Minsta antal tecken för anteckningen bör vara XXX (**B**).
- 3.6.5.10 Det bör gå att lägga in datum och status på ett ärende (**B**).
- 3.6.5.11 Det bör gå att ta ut en lista på ärenden med specifik status och/eller specifikt datum (**B**). Här eller under standardrapporter?
- 3.6.5.12 Det bör gå att registrera ett diarienummer tillsammans med en notering(eventuellt koppling till diariet) (**B**).
- 3.6.5.13 Användare bör endast ha möjlighet att ta bort sina egna anteckningar, ej andras (**B**).
- 3.6.5.14 Historiken bör följa objekttypen.
- 3.6.5.15 Det bör finnas möjlighet till samnotering för utrymmen där det finns flera kunder.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.7 Användningsfall inom Tillhandahålla Renhållningsinformation

3.7.1 Hantera Informationsutskick

Beskrivning

Söker upp adressuppgifter för given målgrupp (kundkategori) ur systemet. Bygg på denna!

Krav

- 3.7.1.1 Det skall finnas kategorier så att det på ett enkelt sätt går att plocka ut olika grupper inför ett utskick/kampanj (alt ej här...)
- 3.7.1.2 Vill kunna gallra via hämtområde.
- 3.7.1.3 Egen informationsadress.
- 3.7.1.4 Systemet bör kunna lagra vilka kunder som ingått i vilka kampanjer.

3.7.2 Hantera Basinformation

Beskrivning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Krav

3.7.2.1

Det bör finnas koppling till, eller integrerat i systemet, standardbrev för de vanligaste svaren (behövs för bl.a. avtal, ändringsmeddelanden, nya kunder, uppsägning, nytillträde osv.).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.8 Användningsfall inom Upphandling

Vart sjätte år upphandlas nya entreprenörer. Upphandlaren behöver då definiera de områden som behövs upphandlas. Informationsunderlag till detta hämtas ur systemet. Kopplingar till ett GIS underlättar områdesindelningen. Varje upphandlingsområde härrörs till en viss fraktion i ett specificerat geografiskt område.

3.8.1 Skapa Upphandlingsområde

Beskrivning

Krav

- 3.8.1.1 Systemet skall kunna kopplas mot ett GIS. (S)
 - 3.8.1.2 Följande information bör gå att hämta för definiering av upphandlingsområde:
 - Avfallstyp
 - Avfallstjänstetyp
 - Behållartyp
 - Fordonstyp
- (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.8.1.3 Det bör gå att simulera upphandlingsområden utan att ändringar genomförs på inlagda områden. (VB)

3.8.1.4 Följande information bör gå att registrera:

- Områdesnummer
- Områdesnamn

(B)

3.8.2 Hantera Kontraktörsuppgifter

Beskrivning

3.8.3 Hantera Kontraktörsavtal

Beskrivning

Krav

3.8.3.1 Avtalad entreprenörsersättning bör gå att registrera per upphandlingsområde. (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.9 Användningsfall inom Hantera Verksamhetsparametrar

Systemadministratören lägger till, ändrar eller tar bort verksamhetsparametrar som styr användarnas valmöjligheter i systemet. Det kan röra information om tex. olika avfallsslag, olika tjänster, olika verksamhetstyper etc.

3.9.1 Administrera Verksamhetsparametrar

Beskrivning

Krav

- 3.9.1.1 Det skall finnas möjlighet för systemadministratören att lägga till nya tjänster med dess priser. **(S)**
- 3.9.1.2 Det bör gå att hantera avgifter som ej rör avfallshantering, exempelvis konsultinsatser **(VB)**.
- 3.9.1.3 Det bör gå att lägga in olika kostnader för behållare beroende på vilket område de tillhör. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.10 Användningsfall inom Hantera Finansiella Resurser

Huvudbeskrivning

För att utföra verksamheten krävs ekonomiska resurser. Renhållningsförvaltningen hanterar all debitering av kunder såväl som ersättningar till entreprenörer.

3.10.1 Hantera Taxa

Beskrivning

För att kunna debitera kunderna korrekt krävs taxefunktioner i systemet.

Krav

- 3.10.1.1 Systemet skall hantera taxeberäkningar/parametrar enligt bifogad bilaga (Bilaga 8 "RHF's taxa") (S)
- 3.10.1.2 Systemet bör kunna räkna ut taxan själv via inmatade parametrar. Det ska alltså ej vara nödvändigt för handläggare att själv välja rätt taxa ur hela taxetabellen. (S)
- 3.10.1.3 Det bör gå, per automatik, att höja taxan med en viss procentsats. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.10.2 Hantera Fakturaunderlag

Beskrivning

RHF står för faktureringen av kunder. Villakunder faktureras halvårsvis, men kan mot en avgift även faktureras kvartalsvis. Bostadsrättsföreningar faktureras kvartalsvis om inget annat överenskommits, och detsamma gäller för företag och verksamheter.

Skapandet av fakturan sker i Stadens ekonomisystem Agresso.

Krav

- 3.10.2.1 Systemet skall generera ett fakturanummer. (S)
- 3.10.2.2 Det skall gå att skapa fakturaunderlag för enstaka kund. (S)
- 3.10.2.3 Systemet skall kunna undanta vissa hämtställen och vissa tjänster från fakturering. (S)
- 3.10.2.4 Det skall gå att välja mellan olika faktureringsperioder i systemet. (S)
- 3.10.2.5 Det skall gå att löpande under året ändra abonnemang och få automatiskt korrigerade fakturor. (S)
- 3.10.2.6 Systemet skall kunna skilja på interna och externa fakturor. (S)
- 3.10.2.7 Det skall gå att skapa samlingsfakturor i systemet. (S)
- 3.10.2.8 Systemet skall signalera vid orimliga belopp på faktura. (S)

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

- 3.10.2.9 Systemet bör signalera vid orimlig tidpunkt för fakturering. **(VB)**
- 3.10.2.10 Systemet bör automatiskt inte ta med moms på interna fakturor exklusive stadens bolag. **(VB)**
- 3.10.2.11 Det bör vara möjligt att enkelt se de kunder som inte har blivit debiterade under en viss period, samt orsak till detta. **(VB)**
- 3.10.2.12 Systemet bör möjliggöra att fritext kan skrivas på faktura, både för enstaka kund och för ett urval av kunder. **(VB)**
- 3.10.2.13 Daglig import av betalningsstatus och export av fakturaunderlag bör kunna ske per automatik. **(VB)**
- 3.10.2.14 Stora faktureringskörningar bör kräva handpåläggning **(VB)**
- 3.10.2.15 Ändringar bör kunna dateras bakåt i tiden och därmed påverka framtida fakturering. **(VB)**
- 3.10.2.16 Systemet bör kunna makulera/ta bort/skriva av tidigare fakturor på en kund fastän en nyare faktura ligger kvar. Dvs. nyare fakturor på en kund skall inte låsa hanteringen av äldre fakturor på samma kund. **(B)**
- 3.10.2.17 Ange tid för sammanställning av faktureringsunderlag inför export till ekonomisystem. **(?)**
- 3.10.2.18 Ange tid för export av faktureringsunderlag till ekonomisystem. **(?)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.10.3 Utföra Fakturakorrigeringar

Beskrivning

Det belopp som ska debiteras kund kan ibland förändras, varför det måste finnas möjlighet att redigera fakturauppgifterna.

Krav

- 3.10.3.1 I samband med fakturering bör en lista kunna tas ut med de kunder som har obetalda fakturor sedan tidigare. **(VB)**
- 3.10.3.2 Makuleringar bör ej kunna göras om det inte finns text i noteringsfältet. **(B)**
- 3.10.3.3 Vid makuleringar bör det finnas krav på en elektronisk attest av någon ytterligare. **(B)**
- 3.10.3.4 Det bör finnas spärr i systemet så att reduceringar/krediteringar av fakturor överstigande x antal kronor måste attesteras av någon ytterligare. **(B)**

3.10.4 Skapa Entreprenörsersättning

Beskrivning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Entreprenörerna får ersättning av RHF för utförda tjänster. Förvaltningen sammanställer underlaget för ersättningen.

Krav

- 3.10.4.1 Det bör gå att ta ut entreprenörsersättning per valbart tidsintervall. **(VB)**
- 3.10.4.2 Det bör finnas möjlighet att spåra händelsen som orsakat avdraget. **(VB)**
- 3.10.4.3 Det bör finnas en koppling mot entreprenörsersättningen och avdragsregler så att fakturaunderlag skapas med automatik i sin helhet (med priser + Högdalen???) **(B)**
- 3.10.4.4 Ändringar som skett under månaden bör få genomslag på ersättningen. **(B)**

3.10.5 Skapa Entreprenörernas Löneunderlag

Beskrivning

RHF skapar även löneunderlag till entreprenörernas insamlingspersonal. I det nya systemet vill vi dock att entreprenörerna ska kunna hantera det själva.

Krav

- 3.10.5.1 Systemet skall kunna lagra ackordspoäng. **(S)**
- 3.10.5.2 Ackordspoängen bör kunna vara olika för olika entreprenörer. **(VB)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.10.6 Förändra Betalningsansvarig

Beskrivning

Då en kund har underlåtit att betala sina fakturor under en viss period, läggs betalningsansvaret över på fastighetsägaren.

Krav

- 3.10.6.1 Det bör gå att identifiera vilka kunder som fått betalningsansvaret flyttat till fastighetsägaren. **(B)**
- 3.10.6.2 Det bör gå att identifiera vilka fastighetsägare som fått betalningsansvar för deras hyresgäster. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.11 Användningsfall inom Planera och Styra Ekonomi

3.11.1 Utföra Taxesimulering

Beskrivning

Krav

- 3.11.1.1 Det bör finnas möjlighet att simulera olika taxepålägg/strukturer genom att ändra värden på koefficienter samt lägga till nya koefficienter som inte redan finns upplagda. **(B)**
- 3.11.1.2 Systemet bör hämta all väsentlig information ur registren, och kunna göra erforderliga summeringar. **(B)**
- 3.11.1.3 Det bör finnas möjlighet att få ut värden både på intäkter och kostnader för insamlingen och behandlingen för simulering. Denna information bör kunna skäras på olika ledder, exempelvis per hämtområde, per fastighetstyp. Detta kräver ju en rapportgenerator vilket vi ej kräver.
- 3.11.1.4 Resultaten av simuleringarna bör gå att spara och skriva ut. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.12 Stödfunktioner

3.12.1 Allmänna funktioner

3.12.2 Hjälpfunktion

- 3.12.2.1 Hjälp skall finnas i väsentliga situationer i applikationen. (S)
- 3.12.2.2 Hjälpfunktionen bör vara sammanhangskänslig, dvs. kopplad till aktuellt fält eller funktion. (VB)
- 3.12.2.3 Användardokumentation bör finnas tillgänglig i hjälpfunktionen. (VB)
- 3.12.2.4 Användaren bör kunna vägledas interaktivt t.ex. med hjälp av ”Wizards” eller motsvarande. (B)

3.12.3 Inmatningskontroll

Krav

- 3.12.3.1 I samband med manuell registrering av uppgifter skall kontroll av uppgifternas validitet göras. Detta skall antingen göras genom kontroll av

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

giltiga värden mot tabell eller genom korsvalidering av uppgifter i applikationen. **(VB)**

3.12.3.2 Användaren skall uppmärksammas på en felaktig registrering. Felmeddelandet skall hjälpa användaren att förstå vad som är fel. **(VB)**

3.12.3.3 I systemadministrationen bör det finnas möjlighet att definiera vilka fält som ska vara obligatoriska/ej obligatoriska. I applikationen bör det tydligt framgå för användaren i vilka fält som en uppgift måste anges. Detta kan antingen göras genom att fälten redan från början skiljs ut, t.ex. genom annan färg, eller genom att användaren i samband med uppdatering görs uppmärksam på om några obligatoriska fält inte blivit ifyllda. **(VB)**

3.12.3.4 Borttag av uppgifter skall inte kunna göras på ett sådant sätt att databasen blir inkonsistent. Validering av detta skall göras i applikationen. Användaren skall göras uppmärksam på att borttag är ogiltigt eller att även relaterad data måste tas bort alternativt att applikationen automatiskt rensar även relaterad data. **(VB)**

3.12.3.5 I de fall det endast finns ett fåtal giltiga värden för ett fält bör användaren ha möjlighet att göra uppslag i aktuell tabell för att kontrollera värden. I tabellen bör då användaren också ha tillgång till avkodning av värden, i de fall värdet är en kod eller förkortning. **(B)**

3.12.4 Söka Information

Beskrivning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Handläggare kan snabbt behöva nå en viss typ av information, varför en sökfunktion bör finnas i systemet.

Krav

- 3.12.4.1 Systemet skall ha en sökbild som söker på all information (alternativt av RHF utvalda begrepp). (S)

3.12.5 Simulera Priser

Beskrivning

Kunder kan höra av sig till RHF och fråga hur deras prisbild skulle ändras om de tex. valde en annan typ av kärl. Personal inom förvaltningen bör då kunna simulera olika kombinationen och ge kunden olika prisbilder, samtidigt som den ursprungliga informationen ligger kvar.

Krav

- 3.12.5.1 Det skall vara möjligt att simulera förutsättningar för priset för kunden direkt i systemet. Inga ändringar skall genomföras utan att så har godkänts av användaren, utan syftet är att ge kunden möjliga alternativa prisbilder. (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.12.6 Hämta Standardrapporter

Beskrivning

Med jämna tidsintervall behövs fördefinierad information tas ut som rapporter ur systemet.

Krav

- 3.12.6.1 Det skall gå att fördefiniera vissa rapporter som kan tas ut med begärda tidsintervall. (S)
- 3.12.6.2 Samtliga rapporter bör kunna föras över till Excel-format. (VB)

3.12.7 Skapa ad hoc rapporter

Beskrivning

Användarna bör själva, via en rapportgenerator, kunna ta ut egendefinierade rapporter.

Krav

- 3.12.7.1 Generellt rapportverktyg skall kunna användas mot applikationen för att skapa egna rapporter. Samma behörighetskrav skall då uppfyllas som inom applikationen. Leverantören skall föreslå rapportverktyg. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.12.8 Skapa Urval (statistik)

Beskrivning

Behovet av urval på olika parametrar finns. Exempel på urval kan vara att ta ut alla bostadsrättsföreningar inom en viss stadsdel.

Krav

- 3.12.8.1 Systemet bör innehålla en urvalsfunktion som skall vara intuitiv och enkel att använda. **(S)**
- 3.12.8.2 Urvalskriterierna skall gå att spara och återanvändas. **(S)**
- 3.12.8.3 Urvalen skall kunna överföras till Excel. **(S)**
- 3.12.8.4 Det bör gå att göra urval kopplade till alla begrepp. **(VB)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

4 SÄKERHET OCH SEKRETESS

4.1 Allmänt

Systemet kommer att innehålla personregister och lagrade data i olika känslighetsgrader, allt från allmän information till integritetskänslig information som tex. avtalsinformation, priser etc.

Krav

- 4.1.1.1 Komponenten för säkerhet och sekretess skall ha möjlighet att lägga upp olika behörighetsroller som en användare och grupp är kopplad till, dvs. ”Policy och regler för informationssäkerhet vid Stockholm stad” daterad 2001-09-03 (se bilaga 7) anger regler för IT-säkerhet i Stockholms stad. (S)
- 4.1.1.2 Systemet skall kunna implementeras i den infrastruktur som Stockholms stad och Renhållningsförvaltningen har byggt upp. Systemet skall samverka och underordna sig den befintliga arkitekturen och på detta sätt utnyttja de funktioner som finns för kryptering, skydd mot obehörig tillgång till systemet via uppringd kommunikation etc. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

4.2 Behörighet

Krav

- 4.2.1.1 Komponenten för säkerhet och sekretess skall ha möjlighet att lägga upp olika behörighetsroller som en användare och grupp är kopplad till, dvs. en användare kan kopplas till olika grupper och varje grupp har en behörighetsprofil. En användare skall kunna tillhöra flera grupper. (S)
- 4.2.1.2 Komponenten skall ha möjlighet att sätta behörigheter på funktionsnivå. (S)
- 4.2.1.3 Komponenten bör ha möjlighet att sätta behörighet på olika nivåer gällande information:
 - .1 Klass, t.ex. Kund
 - .2 Attribut, t.ex. "Namn"
 - .3 Objekt, t.ex. "Östen" (en specifik kund)
 - .4 Objektdata, t.ex. "Östens adress" eller "Östens hemtelefonnummer"(VB)
- 4.2.1.4 På Klass och Attribut ovan skall man kunna sätta olika accessbehörigheter, Skapa/Läsa/Borttag/Uppdatera (punkt 1 och 2 ovan). (S)
- 4.2.1.5 På en speciell identitet (objekt) och dess objektdata bör man kunna sätta en viss behörighet på (punkt 3 och 4 ovan). (VB)
- 4.2.1.6 Komponenten bör ha möjlighet att sätta behörighet på olika associationer, dvs. informationsmängder som är kopplade till organisatoriska enheter.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

ter, tex. att en entreprenör endast har tillgång till sina egna hämtställen. **(VB)**

4.2.1.7 I komponenten bör det finnas möjlighet att definiera en tillfällig behörighet för en användare. Detta innebär att behörigheten gäller under en viss tidsperiod och att användaren med automatik blir av med sin behörighet när tidsintervallet har passerats. **(B)**

4.2.1.8 Det skall finnas möjlighet att definiera kraven på lösenord i komponenten i enlighet med regler inom Stockholm stad, t.ex. avseende:

- .1 minimum av antalet tecken
- .2 blandning av numeriska och alfabetiska tecken
- .3 forcerat lösenordsbyte efter definierat antal dagar

(S)

4.2.1.9 Integrationsmöjligheter. Det skall gå att integrera det nya verksamhets-systemets behörighetskontrollsystem med Stockholm stads övergripande PKI-lösning genom att användardata och autentisering kan synkroniseras (ex via LDAP). **(S)**

4.2.1.10 Systemet bör kunna göra en automatiskt utloggning efter en viss tids inaktivitet. **(VB)**

4.3 Övrig loggning

Krav

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 4.3.1.1 Tidstämpel och användaridentitet skall loggas när man skapar information. **(S)**
- 4.3.1.2 När något förändras i systemet bör tidstämpel och användaridentitet kunna loggas. **(VB)**
- 4.3.1.3 Det bör finnas funktionalitet för att definiera vilka begrepp som det ska göras historik loggningar på. **(VB)**
- 4.3.1.4 Alla systemfel bör loggas. **(VB)**
- 4.3.1.5 Funktionalitet bör finnas för att studera och söka i alla loggar. **(VB)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5 SAMVERKAN MED ANDRA SYSTEM

5.1 Allmänt

Gränssnitt mot externa system

Se bild i PP

Användarna till detta system kommer att arbeta på ett sätt som även kräver tillgång till ett antal andra system, t.ex. ekonomisystemet, fastighetsregistret, för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

Detta kapitel redovisar endast de externa system som detta system skall ha maskinella kopplingar mot genom filöverföringar eller direktaccesser, se bilden ovan.

Beställaren ansvarar för att göra de förändringar som krävs i de externa systemen.

Krav

- 5.1.1.1 För integration med andra typer av system bör det finnas ett API i någon form. Generella metoder för kommunikation mellan system som exempelvis XML och SOAP skall systemet ha stöd för. **(S)**
- 5.1.1.2 Leverantören skall medverka vid test av kommunikation mot externa system samt vid behov anpassa gränssnitten i det offererade systemet. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.2 Ekonomisystem

5.2.1 Metod

- 5.2.1.1 Systemet skall innehålla en generell koppling till Agresso. Vid införandet av systemet skall kopplingen fungera mot Agresso. (S)
- 5.2.1.2 En daglig filöverföring från kundreskontra om betalningsstatus till detta system skall kunna göras med status för olika räkningar. (S)
- 5.2.1.3 Det bör gå att se betalningsstatus för en kund i verksamhetssystemet. (VB)
- 5.2.1.4 Periodisk överföring, dvs. batchvis körning av fakturaunderlag och kreditfakturaunderlag skall kunna göras från verksamhetssystemet till Agresso. Det finns ett befintligt gränssnitt att utnyttja. (S)

5.2.2 Informationsinnehåll

Från kundreskontran; lista på alla räkningar för en kund med i huvudsak följande information:

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Datum
- Belopp
- Status: betald/ej betald/påminnelse/inkasso

Fakturaunderlag, i huvudsak följande information:

- Kundnummer
- Namn
- Fakturaadress
- Anläggningsadress/-er
- Avgiftsbeloppet
- Förklarande text vad avgiftsbeloppet innehåller
- Diverse koder

5.2.3 System

Stockholms stad: Agresso from januari 2006. Idag: REX

5.3 Kartsystem

Det finns önskemål att kunna få enstaka objekt och grupper av objekt (tex. hämtställen och hela upphandlingsområden) presenterade i ett GIS via en direktlänk i det nya systemet.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Ytterligare önskemål är att kunna selektera ut enstaka objekt och grupper av objekt i GIS-applikationen och föra in den informationen i det nya systemet (tex. indelning i nya hämtområden och/eller upphandlingsområden).

5.3.1 Metod

Krav

- 5.3.1.1 Systemet bör innehålla en generell koppling till GIS. Vid införandet av systemet ska kopplingen fungera mot stadens GIS. **(S)**
- 5.3.1.2 En handläggare som arbetar i systemet bör kunna välja ett menyval eller en knapp som medför att aktuellt objekt såsom fastighet, hämtställe och behållare markeras och zoomas in på kartan. **(VB)**
- 5.3.1.3 En handläggare som arbetar i systemet bör kunna välja ett menyval eller en knapp som medför att en grupp av objekt såsom upphandlingsområde och hämtområde markeras och zoomas in på kartan. **(VB)**
- 5.3.1.4 På samma sätt ska en handläggare i GIS-applikationen kunna selektera ut objekt och ta med sig markerad information till det nya verksamhetssystemet. **(VB)**
- 5.3.1.5 Det bör vara möjligt att via en länk till Stockholms stads GIS-system, Kartago, kunna titta på och skriva ut kartbild över valt geografiskt område.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.3.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är i huvudsak följande:

- FNR (Fastighetens ID)
- Adress-ID
- x- och y-koordinater
- ..och egendefinierade nycklar

5.3.3 System

Stockholms stad: för närvarande Kartago.

5.4 MS Office

Krav

- 5.4.1.1 Det skall vara möjligt att spara filer i ett textformat som kan hanteras av exempelvis Excel för vidare bearbetning. **(S)**
- 5.4.1.2 Det bör vara möjligt att ifrån applikationen koppla sig till ordbehandlaren och skapa ett dokument utifrån en mall och få in aktuellt data som gäller vid tillfället, t.ex. kunds namn, hämtställeinformation etc. beroende på vilken mall som väljs. **(VB)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.5 Fastighetsregister

Handläggare behöver kunna kontrollera vem som är den aktuella ägaren för en fastighet. Detta är särskilt viktigt vid förändringar av betalningsansvar (för mer information, se X.X.X)

En koppling till Fastighetsägarregistren är också viktig för att få geografisk information och därmed kunna koppla till ett GIS.

5.5.1 Metod

Krav

- 5.5.1.1 Spontan förfrågan, dvs. vid inmatning av adresser bör systemet ge förslag på adressnamn och -nummer alternativt kontrollera att inmatade uppgifter stämmer överens med officiella adressregistret. **(VB)**
- 5.5.1.2 Spontan förfrågan, dvs. användaren fyller i adressuppgifter varpå systemet bör kunna hämta uppgifterna om fastighetsbeteckning, FNR, fastighetsägare och stadsdel. **(VB)**
- 5.5.1.3 Spontan förfrågan, dvs. användaren fyller i adressuppgifter varpå systemet bör kunna hämta uppgifterna om byggnad-ID?? **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.5.1.4 Periodisk uppdatering, dvs. genomgång av alla fastigheter som finns registrerade i systemet. Funktioner:

- .1 signal ges vid ny/förändrad ägare av fastighet
- .2 förändrad fastighetsbeteckning???

(B)

5.5.2 Informationsinnehåll

Geografiska nycklarna är i huvudsak följande:

- FNR (Fastighetens ID)
- Byggnads ID
- Officiell adress
- x- och y-koordinater

Informationsinnehållet är i huvudsak följande:

- fastighetsägare
- geografisk placering (x- och y-koordinater)
- mer info....

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.5.3 System

Stockholms stad: FIR (eller heter det Stockholms Fastighetsdata SFD)

5.6 Kommuninvånarregister

Kontroll av inmatning av personnummer behövs i systemet.

5.6.1 Metod

Krav

5.6.1.1 Spontan förfrågan, dvs. användaren anger ett personnummer varpå personuppgifterna hämtas där sådana finns tillgängliga. **(B)**

5.6.1.2 Periodisk uppdatering, dvs genomgång av alla personer som finns registrerade i systemet. Funktioner:

.1 signal ges om personer som har flyttat?

.2 signal om avliden kund?

(B)

5.6.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är i huvudsak följande:

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Personnummer
- Namn
- Folkbokföringsadress
- Datum för senaste ändringen??

5.6.3 System

Stockholms stad: KIR

5.7 Företagsregister

Kontroll av inmatning av organisationsnummer behövs i systemet.

5.7.1 Metod

Krav

- 5.7.1.1 Spontan förfrågan, dvs. användaren anger ett organisationsnummer varpå organisationsuppgifterna hämtas där sådana finns tillgängliga. **(VB)**
- 5.7.1.2 Periodisk uppdatering, dvs. genomgång av alla organisationer som finns registrerade i systemet. Funktioner:

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

.1 signal ges om organisationsuppgifter uppdateras/förändras
(B)

5.7.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är i huvudsak följande:

- Organisationsnummer
- Organisationsnamn
- Adress
- Datum för senaste ändringen??

5.7.3 System

Stockholms stad:???

5.8 Mobila system

Inom RHF finns det behov av att det nya verksamhetssystemet ska kunna kommunicera med mobila system såsom handdatorer och fordonsdatorer. Detta

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

för att tex. kunna registrera hämtningar, vikter etc., samt även för att kunna registrera och ta emot information vid inspektioner och dyl.

5.8.1 Metod

Krav

- 5.8.1.1 Systemet bör kunna integrera filer innehållande tömningsdata/underlag från renhållningsentreprenörerna. **(VB)**
- 5.8.1.2 Renhållningsentreprenörerna bör kunna registrera in avvikelser via en mobil enhet in i det nya verksamhetssystemet. **(VB)**
- 5.8.1.3 Medarbetare inom RHF bör kunna registrera in noteringar via en mobil enhet in i det nya verksamhetssystemet. **(B)**

5.8.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är i huvudsak följande:

- Unika nycklar i systemet (tex. Kund-ID, behållar-ID)
- Vikt
- Klockslag
- Datum

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Avvikelser
- Noteringar
- Positioner (x- och y-koordinater)

5.8.3 System

Ej definierat i dagsläget (kolla upp sidlastaren och Högdalen)

5.9 RHF:s webbplats

Kunder kan i framtiden få möjlighet att se information angående sitt avtal med förvaltningen via RHF:s webbplats. Dessutom kan de få möjlighet att registrera in klagomål, och även ändra viss kundavtalsinformation.

5.9.1 Metod

Krav

- 5.9.1.1 Systemet bör kunna möjliggöra publicering av information på RHF:s webbplats. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.9.1.2 Systemet bör kunna ta emot information från RHF:s webbplats. **(B)**

5.9.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är i huvudsak följande:

- Kundnummer
- Kundavtalsnummer
- Hämtadress
- Tjänster
-fler...

5.10 Rapportgenerator

Förvaltningen behöver en rapportgenerator för att på ett effektivt sätt kunna göra uppföljningar, analyser, rapporter och ta fram statistik.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.10.1 Metod

Krav

- 5.10.1.1 All information i det nya verksamhetssystemet skall gå att nå via en rapportgenerator ad hoc.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

6 TEKNISK PLATTFORM

6.1 Allmänt

Vad gäller kommunikationsmöjligheter så finns inom Stockholm stad ett gemensamt Novellbaserat koncept, StErikNet, för anslutning av persondatorer (klienter) till de lokala näten. De lokala näten är i sin tur anslutna till ett gemensamt administrativt stadsnät. Via brandväggar är stadsnätet anslutet till Internet. Till det nya verksamhetssystemet för RHF ser vi ett ökat distribuerat utnyttjande av klienter exempelvis olika entreprenörer vilka idag ej finns uppkopplade via StErikNet. För dessa nya klienter förväntar vi oss att datakommunikation kan ske med hjälp av teknik såsom snabbt Internet under säkra

former
RHF:s specifika miljö – Mohammad skriver

Stockholms stads e-strategi anger krav på webbgränssitt i alla nya system som upphandlas/utvecklas. Se bilaga 5.

RHF:s webbserver!!

ID-portalen: (Mohammad)

ID-portalen är en planerad portal för säker inloggning via mjuka eller hårda certifikat. Denna använder en kombination av Win2K/IIS5 och Solaris/Apache,

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

där den senare endast används som s.k. "reverse proxy" för att styra om trafiken mot skyddade delar av webbplatsen så att den valideras mot ID-portalen.

Krav

- 6.1.1.1 Systemet skall implementeras i RHF:s tekniska miljö enligt beskrivning ovan. **(S)**
- 6.1.1.2 Databaser bör vara Oracle 9i eller MS SQL server 2000. **(VB)**

6.2 Prestanda

Leverantören ansvarar för svarstider i klient (Mohammad) och server. Svarstider i kommunikation ansvarar Beställaren för och Leverantören behöver ej beakta detta i förslag till teknisk utrustning. De svarstider som anges nedan är exklusive kommunikation. Systemet skall kunna utnyttjas av minst 50 användare.

Krav

- 6.2.1.1 Leverantören skall specificera den tekniska utrustning (server, klient etc.), inklusive kostnadssammanställning, som behövs för att klara nedan beskriven prestanda baserat på de volymer som anges i bilaga 2:
 - .1 Transaktioner med fördefinierade SQL-satser skall i 95% av fallen understiga 2.5 sekunder.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- .2 Transaktioner med Ad-hoc frågor (dvs. de transaktioner där användaren specificerar urvalskriterier) skall i 80 % av fallen understiga 10 sekunder.
- .3 Satsvisa bearbetningar som skall köras under ett dygn skall tillsammans ej överstiga 5 timmar.
- .4 Systemets Onlinedel skall vara konstruerat så att det kan vara öppet 07.00 - 24.00 365 dagar./år.

6.3 Driftmiljö

Krav

- 6.3.1.1 Leverantören skall specificera detaljerade krav som ställs på driftmiljön för att man i full skala skall kunna köra systemet med bibehållen säkerhet, prestanda och tillgänglighet. (S)
- 6.3.1.2 För varje program/exekverbar enhet skall det finnas loggningsrutiner för följande:
 - .1 när det startas och av vem
 - .2 när det avslutas
 - .3 vid fel skall specifikt felmeddelande och tidpunkt loggas, för varje fel skall det finnas en koppling till specifik återstarts rutin.(S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 6.3.1.3 Det skall finnas filrensningrutiner på servern, det skall framgå vilka filer (temp-, logfiler etc.) som skall rensas och vid vilka intervall. **(S)**
- 6.3.1.4 Det skall finnas en rutin för att hantera loggar. **(S)**
- 6.3.1.5 Det skall finnas färdiga automatiska rutiner för filöverföringar. **(S)**
- 6.3.1.6 Det bör finnas funktioner i alla batchrutiner som vid oväntade fel automatiskt skapar e-post som sänds iväg till en eller flera definierade personer (t.ex. systemförvaltaren). **(B)**
- 6.3.1.7 Det skall finnas en fullständig recovery-funktion med återställning av avbrutna transaktioner. **(S)**

Historik?

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

7 DOKUMENTATION

Krav

- 7.1.1.1 Leverantören skall tillse att Beställaren hela tiden får uppdaterad och aktuell dokumentation av samtliga typer som beskrivs nedan. **(S)**
- 7.1.1.2 Vid nya releaser eller versioner av applikationen bör Leverantören tillhandhålla ”nyhetsblad” som beskriver förändringarna inom de olika dimensionerna system, användare och drift. **(VB)**
- 7.1.1.3 All dokumentation i maskinell form skall kunna skrivas ut på papper. Dokumentet bör då kunna omformas till lämplig handboksform. Alternativt skall ny handbok tilldelas Beställaren vid förändringar i hantering av systemet. **(VB)**

7.2 System- och driftdokumentation

Krav

- 7.2.1.1 Det skall finnas en systemöversikt, inklusive översikt över ingående moduler och hur dessa fungerar. **(S)**
- 7.2.1.2 Den skall vara på svenska. Eventuellt kan ingående tredjeparts produkter finnas på engelska. **(S)**
- 7.2.1.3 Det bör finnas en tabellbeskrivning, med tabellnamn, innehåll och kopplingar mellan tabellerna.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 7.2.1.4 Det skall finnas driftinstruktioner inklusive backup rutiner, återstartsru-
tiner och annat löpande som krävs för en säker drift med tillgänglighet och
svarstider som anges i kapitel 6.2. (S)
- 7.2.1.5 Den skall innehålla beskrivning avseende beroende av tredjepartskom-
ponenter och interface mot externa system. (S)

7.3 Användardokumentation

Krav

- 7.3.1.1 Dokumentation skall vara på svenska. (S)
- 7.3.1.2 Den skall finnas både för användare och administratör. (S)
- 7.3.1.3 Den bör vara överskådlig och pedagogiskt utformad. (B)
- 7.3.1.4 Den bör täcka hela arbetsflödet, arbetsmoment och inregistrering och
output. (VB)
- 7.3.1.5 Det skall finnas fältbeskrivningar. (S)
- 7.3.1.6 Användardokumentationen bör vara pappersbaserad. (VB)
- 7.3.1.7 Användardokumentationen bör även finnas i elektronisk format lämpligt
för Online hjälp. (VB)
- 7.3.1.8 Systemet bör innehålla en lathund som beskriver hur användaren kan
utnyttja systemet. (VB)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

7.3.1.9 Det bör finnas hjälptexter kopplade till knappar och fält. **(VB)**

7.4 Utbildningsdokumentation

Krav

7.4.1.1 Leverantören skall tillhandahålla dokumentation för alla efterfrågade typer av utbildning. All utbildningsdokumentation skall vara på svenska. Se kapitel 8 Tjänster. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8 TJÄNSTER

8.1 Systemutveckling

Beställaren poängterar vikten av att anbudet avser ett standardsystem där nya versioner utarbetas och underhålls av Leverantören och där speciella lösningar för Renhållningsförvaltningen, vilka kräver separata rutiner för bl.a. underhåll och installation utgör ett minimum. Om nyutveckling av vissa delar av applikationen är nödvändigt för att uppfylla speciella krav för Renhållningsförvaltningen skall följande gälla:

Krav

- 8.1.1.1 Leverantören skall specificera på vilket sätt Beställaren kan beredas möjlighet att medverka i systemutvecklingen. Detta kan gälla i referensgrupper, med verksamhetskompetens, för tester etc. **(S)**
- 8.1.1.2 Leverantören skall specificera vilken kompetens från Beställaren som behöver medverka samt när och i vilken omfattning. **(S)**
- 8.1.1.3 Leverantören skall påvisa hur dessa speciallösningar underhålls och i övrigt säkerställs för tillämpning hos Renhållningsförvaltningen. **(S)**
- 8.1.1.4 De speciallösningar som utarbetas för Renhållningsförvaltningen och som Leverantören kräver direkt ersättning från Renhållningsförvaltningen för bör utgöra Renhållningsförvaltningens egendom. **(VB)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.2 Leveranskontroll

Beställaren planerar och ansvarar för leveranskontrollen som består av ett acceptanstest och en pilotinstallation som innehåller en verklig faktureringskörning. Beställaren behöver hjälp med vissa delar i arbetet avseende acceptanstesterna enligt följande.

Krav

8.2.1.1 Leverantören skall bistå med följande:

- .1 Installation av programvara och hårdvara till en komplett acceptanstestmiljö.
- .2 Uppsättning av acceptanstestmiljö med komplett databas med konverterat data, grunddata och kopplingar mot externa system.
- .3 Data som konverteras över i detta läge skall förvanskas så att det ej går att relatera till verkligt data.
- .4 Stöd för Onlinetesterna.
- .5 Stöd för att köra batchfunktioner, backuper samt kompetensöverföring till driftpersonal.
- .6 Ett förslag på acceptanstestprotokoll.

(S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.3 Utbildning

Beställaren avser ej att i egen regi bedriva utbildning av användare. Leverantören förväntas kunna erbjuda utbildning som dels omfattar systemet och dess komponenter samt dels omfattar en verksamhetsutbildning relaterat till Renhållningsförvaltningens rutiner och systemets nyttjande i övrigt på Renhållningsförvaltningen.

Krav

- 8.3.1.1 Leverantören skall hålla handhavandeutbildning i systemet och dess tillämpning i verksamheten. Leverantören skall föreslå lämplig omfattning på utbildningen. (S)
- 8.3.1.2 Leverantören skall hålla utbildning för driftpersonal. Leverantören skall föreslå lämplig omfattning på utbildningen. (S)
- 8.3.1.3 Leverantören skall hålla utbildning för systemadministratör. Leverantören skall föreslå lämplig omfattning på utbildningen. (S)
- 8.3.1.4 Beställaren och Leverantören bestämmer tillsammans när i tiden dessa utbildningar skall hållas. (S)
- 8.3.1.5 Leverantören skall ange hur utbildning /information avseende nya versioner utförs. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.4 Installation

Beställaren behöver utnyttja Leverantörens tjänster för installation enligt följande.

Krav

- 8.4.1.1 Leverantören skall genomföra en fullständig teknisk installation av det nya systemet. (S)

8.5 Konvertering

Idag används K-plus som verksamhetssystem. Systemet är implementerat.....(Mohammad) (se Bilaga 4 "Datastrukturer i K-plus").

- 8.5.1.1 Anbudet skall innefatta ett förslag till vilka data i den befintlig applikation som bör konverteras, samt uppgift om vilken historik som ska tas med. (S)
- 8.5.1.2 Verksamhetsinformationen från K-plus skall konverteras maskinellt till det nya systemet. (S)
- 8.5.1.3 Beroende på det nya systemets lösningsförslag skall vid behov övrig information såsom kategorier, texter etc. kunna konverteras (maskinellt eller manuellt). (S)
- 8.5.1.4 Vid behov skall fixkörningar göras i samband med konverteringen så att tex. data kan sorteras in i olika kategorier.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 8.5.1.5 Leverantören skall, förutom olika testkonverteringar, utföra följande:
- Acceptanstestkonvertering för acceptanstesten.
 - Pilotdriftkonvertering
 - Slutkonvertering: sista konverteringen innan driftsättning. Detta innebär också speciell funktionalitet för att synkronisera informationsmängderna som förändrats i nya systemet och i gamla systemet under pilotdrift. (S)
- 8.5.1.6 Leverantören skall verifiera data i det nya systemet. (S)

8.6 Applikationsstöd

Beställaren avser att själv hantera konfiguration och administration av systemet. För att möjliggöra detta krävs en kompetensöverföring från Leverantören. Initialt eller vid toppar kan det även vara intressant att utnyttja Leverantörens tjänster för detta.

Krav

- 8.6.1.1 Leverantören skall kunna erbjuda tjänster för applikationskonsulting. (S)
- 8.6.1.2 Leverantören skall redovisa sina möjligheter till applikationskonsulting vad gäller volym och kompetensprofil. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.7 Införandeplan

Leverantören ansvarar för införandet. Beställaren skall dock stödja Leverantören i detta arbete.

Krav

8.7.1.1 Leverantören skall beskriva sin modell och metod för systeminförande samt beskriva hur införandet bör gå till. Förslaget skall beskrivas i form av en projektplan innehållande följande:

.1 Införandestrategi: beskriver hur införandet ska ske, exempelvis etappvis införande eller ej, successivt införande eller ej, urbackningsstrategi eller ej, konverteringsmetod, strategi för hantering av förändringsbehov i verksamheten, utbildningsstrategi etc.

.2 Aktiviteter som omfattar införandeprocessen: aktiviteter med beskrivningar, tid, omfattning och kompetensbehov.

.3 Organisation och resurser: beskrivning av organisation, arbetsätt, samverkan och beroenden, resursbehov.

.4 Acceptans- och godkännandekriterier; beskriver de acceptans- och godkännandekriterier som kan användas för att godkänna eller underkänna den framtida leveransen samt verifiera införandet.

(S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.8 Initialt utökat underhållsåtagande

Beställaren avser att själva drifva systemet. För att möjliggöra detta krävs kompetensöverföring från Leverantören. Initialt kan det dock vara intressant att utnyttja Leverantörens tjänster i ett utökat underhållsåtagande.

Krav

- 8.8.1.1 Leverantören skall lämna förslag och prisuppgift på driftstöd av systemet för tiden driftstart och
- .1 6 månader framåt
 - .2 12 månader framåt

(S)

- 8.8.1.2 Leverantören skall lämna förslag och prisuppgift på systemstöd för tiden driftstart och
- .1 6 månader framåt
 - .2 12 månader framåt.

(S)

A
B
C
D
E

Renhållningsförvaltningen

9 KOMMERSIELLA VILLKOR

Mellan Renhållningsförvaltningen i Stockholms stad genom Renhållningsnämnden, å ena sidan och....., orgnr å andra sidan har träffats följande

AVTAL

1. Avtalsinnehåll

För uppdraget skall nedan angivna kontraktshandlingar gälla:

1. Detta avtal
2. Specifikation av produkt och tjänster
3. Förfrågningsunderlaget
4. Anbudet
5. Avtal 90 Allmänna bestämmelser
6. Avtal 90 Underhåll

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Förekommer i ovan 1-6 nämnda kontraktshandlingar mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i ovan angiven ordning.

2. Leverantörens åtagande

Leverantören åtar sig att leverera enligt bilaga 1 ”Specifikation av produkt och tjänster”.

3. Avtalad leveransdag

4. Leveranskontrollperiod

Med ändring av Avtal 90 p 4.1 skall leveranskontrollperioden omfatta 60 arbetsdagar före avtalad leveransdag.

5. Förseningsvite

Med ändring av Avtal 90 p 5.3 skall vite utgå med 1 % av hela licensavgiften per påbörjad förseningsvecka. Vitet skall dock utgå med sammanlagt 15 % av hela licensavgiften.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

6. Nyttjanderätt

Leverantören upplåter till Beställaren en icke exklusiv, icke tidsbegränsad rätt att nyttja systemet inom Beställarens i avtalet angivna verksamheter samt att för eget bruk kopiera systemet. Nyttjanderätten avser även enskilda utförare (exempelvis entreprenörer) som Renhållningsförvaltningen tecknat avtal med avseende tjänster som stöds av systemet samt för utförare i övrigt vilka till huvudsaklig del utför tjänster åt Renhållningsförvaltningen, inom ramen för sådan verksamhet som anges i detta avtal. Utförare som på detta sätt utför tjänster åt Renhållningsförvaltningen får ej i eget namn avropa nyttjanderätt enligt detta avtal.

Leverantören förbinder sig att inte, utan överenskommelse med Beställaren, upplåta nyttjanderätt av kundspecifika anpassningar för vilka Leverantören erhållit ersättning från Beställaren till annan licensinnehavare.

7. Tillgång till källkod

Leverantören skall efter stadens godkännande av leverans för stadens räkning deponera ett exemplar av källkoden till systemet med dokumentation och övrigt tillhörande material hos tredje man.

Förutsättningen för att staden skall äga rätt att få ut källkoden och ta den i bruk är att någon av följande situationer föreligger:

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

- Leverantören, eller dess verksamhet med avtalade produkter upphör, vilket får till följd att kunden inte erhåller avtalade prestationer.
- Leverantören försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar eller eljest kan anses vara på obestånd.
- Väsentligt brott från leverantörens sida mot detta avtal eller annat mellan parterna träffat avtal som helt eller delvis berör produkterna.

Vid utveckling, komplettering, förändring eller annan uppgradering/uppdatering av systemet åligger det leverantören att senast inom trettio dagar herefter även uppgradera/uppdatera källkodsmaterialet. Efter uppdateringen/uppgaderingen skall även det tidigare källkodsmaterialet kvarligga. Det åligger leverantören att varje gång en uppdatering/uppgadering sker skriftligen meddela detta till kunden.

Nyttjandet av källkodsmaterialet enligt detta avtal ingår i den avgift för licensen som kunden erlagt för produkterna.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Alla kostnader förenade med deponeringen av källkodsmaterialet skall bäras av leverantören.

Leverantören garanterar att denne äger erforderliga rättigheter till källkodsmaterialet och att detta innehåller all erforderlig och tillgänglig information, teknik, dokumentation och know-how som en genomsnittlig fackman på området behöver för att kunna utnyttja och utveckla koden utan ytterligare assistans av leverantören eller annan av leverantören anlitad fackman samt att leverantören inte kommer att avhända sig dessa rättigheter under licensens giltighetstid.

Dessa villkor gäller så länge kunden nyttjar de av leverantören levererade installerade produkterna eller står i avtalsförhållande med leverantören. Källkoden för systemet med tillhörande dokumentation skall senast vid tiden för effektiv leveransdag levereras till kunden utan särskild kostnad.

8. Leveransuppföljning/kvalitet

Under avtalstiden äger Beställaren rätt att genomföra uppföljningar för att kontrollera att Leverantören uppfyller sina åtaganden gentemot Beställaren.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Beställare och Leverantör skall i samband med att avtal sluts utarbeta en kvalitetsplan med ett strukturerat samrådsförfarande, former för kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning.

9. Organisation och samverkan

Leverantören och Beställaren skall utse var sin kontaktperson som sköter de löpande kontakterna under avtalstiden. Leverantören och Beställaren skall hela tiden samverka och samråda med varandra vid uppdragets utförande.

Nyckelpersoner hos Leverantören får inte utan Beställarens samtycke bytas ut före en period om 3 månader löpt efter det att Beställaren slutligt har accepterat leveransen av Systemet.

Leverantören äger inte, om inte annat meddelas av Beställaren, träffa för Beställaren bindande överenskommelse med tredje man.

Samråd skall ske mellan parterna i den omfattning som krävs för uppdragets genomförande. Leverantören skall fortlöpande informera Beställaren om de resultat som uppnåtts och om alla andra förhållanden som kan ha betydelse för uppdraget.

Leverantören driver generellt även en samverkansgrupp där samtliga licenstagare äger rätt att medverka, så även representanter från Stockholm stad. Samverkansgruppen utgör referensgrupp till Leverantören för att bl.a. prioritera förändringar/förbättringar i systemet.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

10. Förhållningssätt

Leverantören svarar för att uppdraget genomförs på ett professionellt sätt med iakttagande av god sedvänja inom databranschen.

Leverantören skall i allt visa kompetens, noggrannhet och omsorg och på ett fackmannamässigt sätt fullgöra sina åtaganden och i övrigt biträda Beställaren.

Leverantören skall informera sig om Beställarens organisation, e-strategi, informations-säkerhetsregler, tekniska plattform och tillämpa dessa vid utförandet av uppdraget.

Leverantören är skyldig att utan dröjsmål till Beställaren anmäla behov av ekonomiska resurser, material, arbete eller medhjälp som inte ingår i uppdraget eller vid ändring i direktiv. Beställarens skriftliga godkännande skall föreligga innan åtgärd vidtas.

11. Underentreprenörer

Leverantören får inte anlita annan att fullgöra del av uppdraget utan stadens skriftliga medgivande. Leverantören ansvarar för av denna anlita underleverantör som för eget arbete.

12. Överlåtelse av avtal

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Part äger inte rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal utan motpartens skriftliga samtycke.

13. Anställda hos leverantören

Leverantören har arbetsgivaransvar för sin personal.

Leverantören ansvarar för att gällande lagar inom arbetsrätten följs och att arbetsmiljölagen upprätthålls.

Leverantören garanterar att personal som används för uppdraget har den kompetens som erfordras för uppdragets genomförande.

De personer hos Leverantören som berörs av uppdraget skall muntligt och skriftligt utföra sina uppgifter på svenska.

14. Priser

Priser är fasta t o m 2004-12-31 varefter de justeras vid varje årsskifte enligt nedanstående modell.

Priserna räknas om med 90% av förändringen av statistiska centralbyrån (SCB) framtaget arbetskostnadsindex för tjänstemän inom privat sektor J+K. Som basmånad gäller oktober 2003.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Leverantören räknar om priserna med hänsyn till index och meddelar Beställaren detta skriftligt senast en (1) månad innan de nya priserna skall gälla.

Priserna innefattar samtliga leverantörens kostnader för utförandet av åtagandet.

Ersättning för resor och traktamenten utgår inte särskilt utan skall ingå i priset.

15. Betalningsvillkor

Med ändring av Avtal 90 p 7.2 skall betalning av licensavgiften erläggas 30 dagar efter den dag som infaller senast av fakturans ankomstdag och effektiv leveransdag.

Betalning av utförda tjänster i övrigt skall erläggas 30 dagar efter fakturans ankomstdag. Fakturering av tjänster får ske i efterskott vid ett tillfälle per månad.

Faktureringsavgifter och liknande avgifter skall ej utgå.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

16. Försäkring

Leverantören är skyldig att teckna och vidmakthålla en försäkring som täcker eventuellt ansvar för fel och försummelse. Försäkringsskyddet skall omfatta sak- och personskada inklusive produktansvar. Försäkringsbeloppet skall vara på minst 10 miljoner kronor.

Leverantören skall under avtalstiden och för en tid av två år efter avtalets upphörande hålla en ansvarsförsäkring, omfattande utökat skydd för indirekt skada och ren förmögenhetsskada till ett belopp av minst 5 miljoner kronor, som säkerhet för fullgörande av skadeståndsskyldighet enligt gällande rätt. Gällande försäkringsbevis skall på anmodan omedelbart uppvisas för Beställaren.

Om Beställaren har framfört krav på skadestånd skall Leverantören utan dröjsmål lämna in en skadeanmälan till sin försäkringsgivare.

17. Skatter mm

Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Leverantören garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Staden kommer löpande kontrollera att Leverantören fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

18. Lagstiftning

Leverantören har att beakta alla lagar, avtal och föreskrifter som gäller för den verksamhet som skall bedrivas enligt detta avtal. Leverantören får inte vidta åtgärd som kan medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom leverantörens avtalsområde. Anlitat leverantören underkonsult förbinder sig leverantören att av denne avkräva motsvarande utfästelse.

19. Ansvar

Parts skadeståndsansvar enligt Avtal 90 p 15.3 ska vara begränsat till ett sammanlagt belopp om 25 % av licensavgiften.

20. Avbeställning

Staden har rätt att avbeställa sådana delar av uppdraget som inte genomförts.

Om avbeställning beror på myndighetsbeslut som Staden inte kunnat råda över, eller om förutsättningarna för fullföljandet av uppdraget, utanför Stadens rådhighet, har ändrats i väsentlig omfattning och det med hänsyn till detta inte är

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

rimligt att fullfölja uppdraget, har Leverantören rätt till ersättning för utfört arbete och nedlagd styrkt kostnad.

Vid annan avbeställning har Leverantören därutöver, med hänsyn till uppdragets art och omfattning, rätt till ersättning för utebliven skälig vinst på sådan del av uppdraget som inte skall genomföras till följd av avbeställningen.

Vid avbeställning skall resultatet av utfört arbete redovisas och överlämnas till Staden senast när Staden fullgjort sin betalningsskyldighet.

21. Hävning

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part häva avtalet. Hävande part är därvid berättigad till skadestånd.

Staden har härutöver rätt att häva avtal om Leverantören inte fullgör sina skyldigheter vad gäller socialförsäkringsavgifter och skatter, försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Vid hävning skall Leverantören snarast efter besked om hävning överlämna resultatet av utfört arbete.

Efter överlämnandet får resultatet av uppdraget användas på samma sätt som om uppdraget fullföljts

22. Antidiskriminering

Beställaren har rätt att häva detta avtal om företrädare för eller anställd hos Leverantören under avtalstiden, och i sin roll som företrädare eller anställd hos Leverantören, blir dömd för olaga diskriminering eller om Leverantören tvingas betala skadestånd enligt följande lagstiftning:

- Jämställdhetslagen (1991:433)
- Lag (1999:130) om åtgärder mot etnisk diskriminering i arbetslivet
- Lag (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet av personer med funktionshinder
- Lag (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning.

23. Avlämning mellan leverantörer

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Leverantören skall vid avtalets upphörande i samråd med Beställaren samverka och aktivt medverka vid avtalsövergång till eventuell annan Leverantören som erhåller avtalet efter denne.

På Beställarens skriftliga anmodan skall Leverantören vid avtalets upphörande omedelbart eller inom trettio (30) arbetsdagar överföra efterfrågade uppgifter eller om Beställaren begär överlämna kopior av efterfrågade uppgifter till Beställaren eller till den beställaren anvisar utan kostnad för Beställaren. Överföringen skall ske i format och på data-medium som Beställaren begär.

Leverantören får genomföra överföringen i annat väletablerat format och data-media om Leverantören kan visa att överföringen på det begärda formatet och datamedium är förknippat med mycket höga kostnader eller inte är möjligt utan avsevärda uppoffringar från Leverantören sida. Leverantören skall på anmodan redovisa i vilket format och på vilket datamedium Leverantören önskar genomföra överföringen, en sådan anmodan från Beställarens sida innebär inte att Beställaren avstår från rätten att begära överföring i annat format eller på annat datamedium.

Leverantören är införstådd i att överföringen syftar till att uppgifterna skall införas i ett annat system. Leverantören skall verka för att överföringen förlöper smidigt och lämna all behövlig information så att informationen snabbt går att använda igen i den nya miljön.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

Genomför inte Leverantören en begärd överföring inom föreskriven tid, i rätt format och på rätt datamedia utfaller ett vite om tvåtusenkronor (2.000:-) per påbörjad dag förseningen varar under de första sju dagarna, därefter utfaller ett vite om femtusenkronor (5.000:-) per påbörjad dag tills dess att överföringen genomförs.

Det åligger Leverantören att vid tvist visa att överföringen genomförts i enlighet med begäran.

På begäran från Leverantören skall Beställaren skriftligen bekräfta att avtalsenlig överföring genomförts. En sådan bekräftelse behöver inte lämnas innan Beställaren erhållit skälig tid att kontrollera överföringen.

24. Tvist

Med ändring av Avtal 90 skall p 19 skall tvist på grund av detta avtal eller rörande rättsförhållanden som följer eller står i samband med avtalet skall avgöras av svensk allmän domstol, med tillämpning av svensk rätt .

25. Avtalstid

Avtalstiden är fr o m 2003-09-01 t o m 2008-08-31. Avtalet kan förlängas på samma villkor med 2 + 2 + 1 år. Förutsättning för förlängning är att parterna träffar en skriftlig överenskommelse härom senast 9 månader före avtalstidens utgång.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Detta avtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar varav parterna tagit varsitt

Stockholm den
Stockholms kommun genom
dess kommunstyrelse

den

.....

.....

.....

.....

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E