

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

Nytt Verksamhetssystem för
Avfallshantering

Si

Renhållningsförvaltningen

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	VERKSAMHETSSYSTEM FÖR AVFALLSHANTERING	9
1.1	PRESENTATION AV RENHÅLLNINGSFÖRVALTNINGEN.....	9
1.2	BAKGRUND	10
1.3	SYFTE OCH MÅL	11
1.4	AVGRÄNSNINGAR	12
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.....	20
2.5.1.1	Krav på applikationen (kapitel 3-7)	20
2.5.1.2	Krav på tjänster (kapitel 8)	23
2.5.2	Redovisning av priser.....	23
2.5.2.1	Anslutningsavgift.....	23
2.5.2.2	Licenspriset	24
2.5.2.3	Tjänstepriser.....	24
2.6	PRÖVNING AV ANBUD	26
2.6.1	Krav för anbudsutvärdering.....	26
2.6.2	Utvärdering.....	26
2.6.3	Utvärderingskriterier	26
3	FUNKTIONALITET	29

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

3.1	ALLMÄNT OM ANVÄNDNINGSSÄTT	29
3.2	LAGAR OCH FÖRORDNINGAR	29
3.3	ANVÄNDARGRÄNSSNITT	30
3.4	HANTERA KUNDAVTAL	31
3.4.1	Registrera Kunduppgifter.....	31
3.4.2	Registrera Kundavtalsuppgifter.....	33
3.4.3	Registrera Faktureringsuppgifter	34
3.4.4	Registrera Fastighetsuppgifter.....	34
3.4.5	Registrera Hämtställeuppgifter.....	36
3.4.6	Registrera Avfallstjänst.....	37
3.4.7	Hantera arbetsordrar.....	39
3.4.8	Registrera Behållare	40
3.4.9	Hantera ändringar	41
3.4.10	Genomföra Ägarbyte.....	42
3.5	LAGERHÅLLNING AV KÄRL	44
3.6	UTFÖRA AVFALLSTJÄNST	45
3.6.1	Hantera Hämtområde	45
3.6.2	Skapa Körlista.....	47
3.6.3	Hantera Klagomål.....	48
3.6.4	Hantera Avvikelser.....	49
3.6.5	Hantera Noteringar.....	50
3.7	TILLHANDAHÅLLA AVFALLSINFORMATION	53
3.7.1	Hantera Informationsutskick.....	53
3.7.2	Hantera Basinformation	53
3.8	UPPHANDLING	55
3.8.1	Skapa Geografiskt område.....	55
3.8.2	Skapa Upphandlingsområde.....	55
3.8.3	Hantera Kontraktörsuppgifter	56
3.8.4	Hantera Kontraktörsavtal.....	57

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

3.9	HANTERA FINANSIELLA RESURSER	59
3.9.1	<i>Hantera Taxa</i>	59
3.9.2	<i>Hantera Fakturaunderlag</i>	60
3.9.3	<i>Utföra Fakturakorrigeringar</i>	62
3.9.4	<i>Skapa Entreprenörsersättning</i>	63
3.9.5	<i>Hantering av Ackordspoäng</i>	64
3.9.6	<i>Förändra Betalningsansvarig</i>	65
3.10	PLANERA OCH STYRA EKONOMI	66
3.10.1	<i>Utföra Taxesimulering</i>	66
3.11	STÖDFUNKTIONER	67
3.11.1	<i>Hjälpfunktion</i>	67
3.11.2	<i>Inmatningskontroll</i>	67
3.11.3	<i>Söka Information</i>	68
3.11.4	<i>Simulera Priser</i>	69
3.11.5	<i>Hämta Standardrapporter</i>	69
3.11.6	<i>Skapa ad hoc rapporter</i>	70
3.12	GENERELLA FUNKTIONER	71
3.12.1	<i>Arkivering och rensning</i>	71
3.12.2	<i>Systemadministration</i>	71
4	SÄKERHET OCH SEKRETESS	73
4.1	ALLMÄNT	73
4.2	BEHÖRIGHET	73
4.3	HISTORIK OCH ÖVRIG LOGGNING	74
5	SAMVERKAN MED ANDRA SYSTEM.....	76
5.1	ALLMÄNT	76
5.2	EKONOMISYSTEM	77
5.2.1	<i>Metod</i>	78

A

B

C

D

E

Renhållningsförvaltningen

5.2.2	Informationsinnehåll	79
5.2.3	System	80
5.3	KARTSYSTEM	80
5.3.1	Metod	81
5.3.2	Informationsinnehåll	81
5.3.3	System	82
5.4	MS OFFICE	82
5.5	FASTIGHETSREGISTER	83
5.5.1	Metod	83
5.5.2	Informationsinnehåll	84
5.5.3	System	84
5.6	BOLAGSREGISTER	84
5.6.1	Metod	84
5.6.2	Informationsinnehåll	85
5.6.3	System	85
5.7	EXTERNA SYSTEM	86
5.7.1	Metod	86
5.7.2	Informationsinnehåll	86
5.7.3	System	87
5.8	RENHÅLLNINGSFÖRVALTNINGENS WEBBPLATS	87
5.8.1	Metod	87
5.9	RAPPORTGENERATOR	88
5.9.1	Metod	88
6	TEKNISK PLATTFORM	89
6.1	ALLMÄNT	89
6.2	PRESTANDA	91
6.3	DRIFTMILJÖ	92

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

7	DOKUMENTATION	94
7.2	SYSTEM- OCH DRIFTDOKUMENTATION	94
7.3	ANVÄNDARDOKUMENTATION	95
7.4	UTBILDNINGSDOKUMENTATION	96
8	TJÄNSTER	97
8.1	SYSTEMUTVECKLING	97
8.2	LEVERANSKONTROLL	98
8.3	UTBILDNING	98
8.4	INSTALLATION	99
8.5	KONVERTERING	100
8.6	SUPPORT	101
8.7	INFÖRANDEPLAN	101
8.8	INITIALT UTÖKAT UNDERHÅLLSÅTAGANDE	102
9	KOMMERSIELLA VILLKOR	104

BILAGOR

Bilaga 1	Nulägesbeskrivning
Bilaga 2	Volymuppgifter för Renhållningsförvaltningen
Bilaga 3	Systemöversikt K-plus
Bilaga 4	e-strategi för Stockholm stad
Bilaga 5	e-strategi för Renhållningsförvaltningen

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Bilaga 6	Policy och regler för infosäkerhet vid Stockholms stad, dat. 2001-09-03
Bilaga 7	Renhållningsförvaltningens taxa
Bilaga 8	Ackordspoängsberäkning

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

1 VERKSAMHETSSYSTEM FÖR AVFALLSHANTERING

1.1 Presentation av Renhållningsförvaltningen

Stockholms stads Renhållningsförvaltning ansvarar för att stockholmarnas hushållsavfall tas om hand på ett miljömässigt och ekonomiskt sätt. Förvaltningen är en av stadens minsta med i dagsläget 33 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.

Renhållningsförvaltningen arbetar även med olika utvecklingsprojekt inom avfallshantering. Förvaltningen har i uppdrag att samordna stadens agerande beträffande sådant avfall som omfattas av producentansvar (t.ex. 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.

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 Renhållningsförvaltningen blev en ren beställarorganisation. Dessutom underordnades förvaltningen stadens ekonomisystem vilket fick konsekvenser för faktureringshanteringen. Nyligen har Stockholms stad upphandlat ett nytt ekonomisystem (Agresso), vilket skall gå i skarp drift hos Renhållningsförvaltningen 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 Renhållningsförvaltningen 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. Se bilaga 4. Det-

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

ta föranledde framtagandet av Renhållningsförvaltningens 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. Se bilaga 5.

Dessa förändringar, tillsammans med förändrade krav på verksamheten, skapar nya behov av utökad funktionalitet hos ett verksamhetssystem. För dagens hantering av centrala arbetsrutiner, se bilaga 1.

1.3 Syfte och mål

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

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

- Vara uppbyggt av flexibla och integrerbara moduler
- Vara webbaserat
- Externåtkomst av systemet via Internet med behörighetsnivåer

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Öppet för import och export av data med andra system
- Färdiga standardrapporter
- Medge egenkonstruerade rapportuttag
- Möjlighet att lagra historik
- Svenska hjälptexter och svensk dokumentation

1.4 Avgränsningar

Det nya systemet ska främst stödja administration av driften. För andra delar av verksamheten, som till exempel ekonomisk uppföljning och ren lagring av viss data, ska systemet delvis stödja detta och/eller tillhandahålla den information som är nödvändig. Detta kan ske direkt eller via gränssnitt mot andra administrativa stödsystem.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2 UPPHANDLINGEN

2.1 Målsättning

Målsättningen är:

- att upphandla ett webbaserat standardsystem för avfallshantering 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 avfallshantering.

2.2 Upphandlingens inriktning och mål

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

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Upphandlingen genomförs av Renhållningsförvaltningen i Stockholms 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.

2.3 Administrativa bestämmelser för anbudsgivning

- **Upphandlingsförfarande:**
Upphandlingen sker enligt 5 kapitlet i lagen om offentlig upphandling och reglerna om förhandlad upphandling.
- **Sekretess:**
Under tiden för upphandlingen råder full sekretess avseende samtliga uppgifter. När upphandlingen är slutförd blir dock samtliga handlingar offentliga om det inte finns någon anledning till att sekretessbelägga delar av anbudet enligt sekretesslagen (1980:100). Om anbudsgivare anser att uppgift(er) i anbud och avtal bör beläggas med sekretess skall detta anges med utförlig motivering redan i anbudet. I annat fall förutsätts att anledning till sekretess saknas. Sekretessprövning kan inte göras i förväg och garantier om sekretess kan därför inte lämnas.
- **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.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

- **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 Avfallshantering”.
- **Adress dit anbudet skall lämnas**
Anbudet skall adresseras till Renhållningsförvaltningen, Box 5214, 121 18 Johanneshov. Bud kan mottas i Renhållningsförvaltningens lokaler på Rökerigatan 23-27, 2 tr. mellan klockan 8.00 och 16.45.
- **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

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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

Kristina Elsisdotter

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

Renhållningsförvaltningen

Box 5214, 121 18 Johanneshov

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

2.4 Upphandlingens preliminära tidplan

Upphandlingen kommer att ske enligt följande preliminära tidsplan:

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

- **Anbudsfrågan** **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

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Inlämnat anbud skall vara uppställt enligt följande disposition:

1. Sammanfattning

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 plane-

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

rad utveckling av Leverantörens system. Beskrivningarna skall vara kortfattade och översiktliga. Lösningarna bör även övergripande vara förtydligade i objektmodell.

Om ett krav inte kan uppfyllas i Leverantörens standardsystem 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.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Lösningssätt:

H = tillgodoses **helt** av Leverantörens standardsystem

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 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 konvertering, 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.

2.5.2.1 Anslutningsavgift

- Anslutningsavgiften, dvs. kostnaden för systemet skall anges.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

2.5.2.2 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.
- Eventuella övriga priser skall specificeras.

2.5.2.3 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. Priset kommer vid utvärderingen att, av beställaren, beräknas
- 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.
- Pris för supporttjänster skall anges per timme. Vid utvärdering av anbudet kommer vi att räkna på 100 timmar.
- Eventuella övriga tjänstepriser 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 skall vara uppfyllda enligt tidsaspekt 1 eller 2 i kapitel 2.5.1. Skallkraven markeras med (S).

2.6.2 Utvärdering

Det anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga med hänsyn till nedan angivna omständigheter kommer att antas. Om flera leverantörer hamnar på samma utvärderingsvärde kommer den leverantören att antas som har lägst uppräkningsstal.

2.6.3 Utvärderingskriterier

Nedan kriterier kommer att sinsemellan värderas med angivna vikter vilket därefter, i vår bedömning, kommer att påverka den totala kostnaden. Börkraven markeras med (B).

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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)

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.

Den procentuella andelen multipliceras därefter med hundra, vilket ger ett värde mellan 0-100 där ett högt värde är ett bra utfall.

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:

1. 80%
2. 95%

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Sammanvägt nytt värde blir då:

$$80 \cdot 0.6 + 95 \cdot 0.4 = 86$$

Uppräkningstalet blir då:

$$1 + (1 - 86/100) = 1.14$$

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

Med totalkostnaden avses anslutningsavgiften (enligt 2.5.2.1), adderat med summan av licenspriserna under avtalsperioden såsom angetts i 2.5.2.2, adderat med summan av tjänstepri- serna såsom angivet i 2.5.2.3.

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 en 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. **(B)**
- 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. **(B)**

3.2 Lagar och förordningar

Krav

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 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. (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 Informationen i ett fönster skall vara strukturerad på ett sådant sätt att den är lätt att ta till sig och snabbt blir begriplig och ger användaren en översikt. (S)
- 3.3.1.4 All information som behövs för att utföra en viss arbetsuppgift bör finnas samtidigt på skärmen. Onödig rullning av text eller onödiga bildväxlingar bör undvikas. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.4 Hantera Kundavtal

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

3.4.1 Registrera Kunduppgifter

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 gå att lägga upp två kunder som gemensamma ägare, med namn och personnummer. **(S)**
- 3.5.4.4 Det skall finnas en "Kundöversiktsbild" där all central information om kunden går att utläsa såsom Kunduppgifter, Fastighetsuppgifter, Hämtställeuppgifter och Tjänsteuppgifter. **(S)**
- 3.5.4.5 Systemet bör kontrollera att personnumret har rätt nummerkombination och signalera om så ej är fallet. **(B)**
- 3.5.4.6 Det bör gå att lägga in en kontaktperson. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.4.7 Det bör finnas möjlighet att kategoriindela kunder. **(B)**
- 3.5.4.8 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. **(B)**
- 3.5.4.9 Vid registrering av organisationsnumret bör systemet kunna hämta företagsnamnet från ett externt register. **(B)**
- 3.5.4.10 Systemet bör kunna hantera skyddad identitet **(B)**.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.4.2 Registrera Kundavtalsuppgifter

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

Verksamhetsuppgifter behövs för att visa vad det är för huvudsaklig verksamhet som avtalet avser.

Krav

- 3.5.2.1 Varje kundavtal skall ha ett unikt ID i form av ett löpnummer (S).
- 3.5.2.2 Det skall gå att registrera grundläggande kundavtalsuppgifter i systemet. (S)
- 3.5.2.3 Det skall gå att indela kundens olika avtal i olika verksamhetskategorier. (S)
- 3.5.2.4 Det skall gå att se avtalsstatus, tex. avslutat, pågående, betalningsansvar flyttat. (S)
- 3.5.2.5 Flera kunder bör kunna dela på ett avtal. (B)
- 3.5.2.6 En kund bör kunna ha flera avtal. (B)
- 3.5.2.7 Det bör gå att kategoriindela avtal. (B)
- 3.5.2.8 Startdatum på avtalet bör kunna sättas framåt i tiden (tex. ägarbyte där nya kunden bygger om och har uppehåll i ca 3 mån) (B)
- 3.5.2.9 Det bör gå att se om kunden har fastighetsnära insamling. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.4.3 Registrera Faktureringsuppgifter

För en korrekt debitering av kund, behövs viss information.

Krav

3.5.4.1 *I huvudsak* skall följande faktureringsuppgifter kunna registreras och visas tydligt för användaren av systemet: **(S)**

- Faktureringsadress
- Betalningssätt (PG, BG, autogiro)
- Samlingsräkning
- Motpart
- Referensrad (tex. Fastighetsbeteckning eller BGC-ID)
- Kontaktperson i fakturafrågor

3.5.4.2 Faktureringsadressen bör kunna ärvas från kundadressen. **(B)**

3.4.4 Registrera Fastighetsuppgifter

Fastighetsuppgifter behövs exempelvis för att kunna reda ut betalningsansvar eller för att kunna nyttja geografisk information.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Med hjälp av 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
 - Fastighetsnummer (FNR)
 - Fastighetsägare med kontaktuppgifter
 - Renhållningsförvaltningens entreprenörsområden
- 3.5.2.10 Det skall gå att registrera en förvaltare med adressuppgifter. **(S)**
- 3.5.5.2 Följande fastighetsuppgifter bör kunna registreras/hämtas **(B)**:
 - Fastighetstyp
 - Stadsdel
- 3.5.5.3 Vid registrering av adress bör systemet kunna hämta fastighetsbeteckning, fastighetsnummer m.m. från Fastighetsregistret. **(B)**
- 3.5.4.3 Fastighetsadressen bör kunna ärvas från kundadressen. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.4.5 Registrera Hämtställeuppgifter

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 (fritext)
 - Hämtförhållanden enligt Bilaga 7 ("Renhållningsförvaltningens Taxa")
 - Hämtställekategori
 - x- och y-koordinat
 - Taggnummer
 - Streckkod
- 3.5.6.3 Systemet skall ha ett nyckelregister (inklusive portkod och passerkort) kopplat till hämtställena. **(S)**
- 3.5.6.4 På varje hämtställe bör följande gå att registrera **(B)**:
 - Hämtställenamn (tex. Soprum 1)
 - Byggnads-Id
- 3.5.6.5 Flera kunder bör kunna dela på samma hämtställe. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.6.6 Vid registrering av adress bör byggnads-Id kunna hämtas från Fastighetsregistret. **(B)**
- 3.5.6.7 Det bör gå att se vilka kunder som delar på samma hämtställe. **(B)**
- 3.5.6.8 Från hämtställebilden bör man enkelt kunna se hämtställets geografiska placering i ett kartsystem. **(B)**
- 3.5.6.9 Ett hämtställe bör gå att dela in i ett antal utrymmen med unika IDn **(B)**.

3.4.6 Registrera Avfallstjänst

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

- 3.5.5.1 Varje avfallstjänst skall ha ett unikt ID i form av ett löpnummer. **(S)**
- 3.5.5.2 Följande uppgifter skall gå att registrera på varje tjänst **(S)**:
 - Avfallstyp
 - Tjänstetyp
 - Behållartyp
 - Antal behållare
 - Frekvens

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Status (tex. aktiv)
- Startdatum
- Slutdatum
- Fordonstyp

- 3.5.7.1 I samband med avfallstjänster skall det gå att se upphandlingsområde, ansvarig entreprenör samt hämtområde. **(S)**
- 3.5.7.2 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)**
- 3.5.7.3 Systemet skall kunna hantera budad hämtning. **(S)**
- 3.5.7.4 Systemet skall kunna hantera andra typer av tjänster än avfallstjänst, såsom grovavfall, latrin och slam. **(S)**
- 3.5.7.5 Vid angivelse av behållarantal bör systemet generera antalet angivna behållare med unika IDn. **(B)**
- 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. **(B)**
- 3.5.7.7 Det bör gå att spara säsongshämtningar så att dessa ej behöver läggas in på nytt. **(B)**
- 3.5.7.8 Systemet bör vara så pass flexibelt att det kan klara av alla varianter för tidsintervall och hantera individuella hämtdatum. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.7.9 Systemet bör kunna hantera andra enheter än vikt för avfallsmängd (tex. antal eller volym) **(B)**
- 3.5.7.10 Systemet bör endast visa aktuella tjänster, resten bör återfinnas i historiken. **(B)**

3.4.7 Hantera arbetsordrar

Renhållningsförvaltningen skapar en arbetsorder efter begäran av kund. En arbetsorder är en beställning av en engångstjänst som entreprenören ska utföra och i de flesta fall återskärpa. Exempel på arbetsorder kan vara budad hämtning eller latrinhämtning.

Krav

- 3.4.7.1 Varje arbetsorder skall ha ett unikt Id. **(S)**
- 3.4.7.2 Efter entreprenörens återskärpning av utfört uppdrag skall Renhållningsförvaltningen godkänna ordern. **(S)**
- 3.4.7.3 Följande information skall gå att lagra för arbetsordrar **(S)**
 - Utförandedatum
 - Ordertyp
 - Ordertext
 - Anmälare med kontaktuppgifter

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.4.7.4 Systemet bör logga när en arbetsorder är öppnad hos entreprenören med datum, klockslag samt vem som öppnade den. Denna information ska vara synlig för Renhållningsförvaltningen. **(B)**
- 3.4.7.5 Entreprenören bör kunna fylla i att en arbetsorder är utförd, samt ytterligare relevant data som tex. volym, med tidsangivelse. **(B)**
- 3.4.7.6 Systemet bör räkna ut priset som ska debiteras kund då entreprenören registrerat in tex. hämtad volym. **(B)**

3.4.8 Registrera Behållare

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 skall ha ett unikt ID i form av ett löpnummer. **(S)**
- 3.5.8.2 Följande uppgifter skall gå att registrera på varje behållare **(S)**:
 - Behållarnummer
 - Taggnummer
 - Streckkod
 - x- och y-koordinat

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.8.3 På varje behållare skall registrerade avfallsmängder lagras och presenteras med uppgifter såsom datum, klockslag, vikt, avvikelsevenotering etc. **(S)**
- 3.5.8.4 Avfallsmängder bör automatiskt kunna föras in i systemet, men bör även kunna registreras in manuellt. **(B)**
- 3.5.9.1 Entreprenören bör kunna kvittera i systemet att nybeställningen är utförd. **(B)**

3.4.9 Hantera ändringar

Renhållningsförvaltningen utför diverse ändringar som kan vara av typen antal behållare som ska hämtas, rättningar av namn etc. För att veta om entreprenören har tagit del av ändringen eller ej, krävs en del loggningsfunktioner av systemet.

Entreprenörerna bör även de ha möjlighet att göra vissa ändringar, exempelvis av hämtområden och hämtdagar.

Krav

- 3.5.9.2 Systemet skall samla och visa alla de ändringar, arbetsordrar och nytillkomna tjänster som gjorts av Renhållningsförvaltningen, för vardera entreprenör som berör dennes uppdrag. **(S)**
- 3.5.9.3 Systemet skall samla och visa alla de ändringar, som entreprenörer vill göra, som förvaltningen därefter får godkänna. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.9.4 Ändringar bör gå att skapa framåt i tiden och slå igenom vid angivet datum utan handpåläggning. **(B)**
- 3.5.9.5 Systemet bör logga när en ändring är öppnad med datum, klockslag samt vem som öppnade den. **(B)**
- 3.5.9.6 Entreprenören bör kunna kvittera i systemet att ändringen är utförd. **(B)**
- 3.5.9.7 Entreprenörerna bör själva kunna ändra tex. hämtdagar, hämtområden och taggnummer. **(B)**

3.4.10 Genomföra Ägarbyte

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 För en kund som har flera fastigheter bör det gå att flytta fler än en fastighet på en gång till en ny kund. **(B)**
- 3.5.10.2 Man bör kunna sätta ett framtida datum på ett ägarbyte, vilket då bör genomföras automatiskt på detta datum. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.10.3 All kopplad information till en fastighet bör kunna flyttas över till en ny kund **(B)**.
- 3.5.10.4 Vid ägarbyten bör gamla kundens tjänst finnas med på beställningssedeln som skickas ut till den nya kunden **(B)**.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.5 Lagerhållning av kärl

Renhållningsförvaltningen kan i framtiden komma att tillhandahålla kärl till kunderna. För detta krävs att systemet kan administrera kärlsaldo.

Krav

- 3.5.1.1 Det bör gå att hantera lagerhållning av kärl i systemet. **(B)**
- 3.5.1.2 Saldonivå bör kunna ges för samtliga, av beställaren, använda kärltypen per entreprenörsområde. **(B)**
- 3.5.1.3 Antal utställda kärl per entreprenör bör kunna tas fram. **(B)**
- 3.5.1.4 För valt tidsintervall bör antal utbytta kärl kunna redovisas. **(B)**
- 3.5.1.5 Vid kassering av kärl bör anledning till kassation kunna anges. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.6 Utföra Avfallstjänst

Efter det att alla nödvändiga grunduppgifter om kunder och deras tjänster finns registrerade, följer arbetet med att planera, utföra och följa upp verksamheten.

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 p.g.a. 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 IDn. (S)
- 3.5.6.3 Det skall gå att dimensionera och omdimensionera hämtområden för att definiera dess storlek. (S)
- 3.5.6.4 Ett hämtområde skall vara kopplat till en specifik entreprenör. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.5.6.5 Det bör gå att simulera indelningar av hämtområden med aktuell data (dvs. ändringar som görs i produktionsdatabasen skall slå igenom även i simuleringsdatan) **(B)**
- 3.5.6.6 Hämtområdena bör gå att se via ett GIS. **(B)**
- 3.5.6.7 Systemet bör klara av att ta emot information om ett hämtområde från ett GIS. **(B)**
- 3.5.6.8 Vid dimensionering av hämtområden bör systemet kunna presentera totala volymen för berört område. **(B)**
- 3.5.6.9 Det bör gå att koppla samman hämtområde med fordonsuppgifter såsom registreringsnummer, passerkortsuppgifter etc. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.6.2 Skapa Körlista

Det behövs underlag för att entreprenörerna ska veta var och när de ska utföra tjänsterna. Körlistan visar alltså rutten de ska köra och vad som ska insamlas en viss dag.

Krav

- 3.6.2.1 Körlista skall gå att ta ut både per dag och per vecka för alla hämtområden (S).
- 3.6.2.2 Det bör gå att registrera upplysningar till utföraren. (B)
- 3.6.2.3 Det bör gå att skicka över information angående tex. nyttillkomna tjänster eller överhopp. (B)
- 3.6.2.4 Systemet bör kunna ta emot vikter från behandlingsanläggningar per körlista (dvs. för ett hämtområde per dag). (B)
- 3.6.2.5 Körlistan skall gå att skriva ut på papper såväl som att överföra digitalt till exempelvis mobila system. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.6.3 Hantera Klagomål

När klagomål inkommer registreras de i systemet så att problemen kan adresseras och åtgärdas. 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 klagomålsfunktion i systemet **(S)**.
- 3.6.3.2 Följande uppgifter skall gå att registrera kopplat till rätt kund och rätt hämtställe **(S)**:
 - Datum
 - Tid
 - Handläggare
 - Klagomålskategori
 - Fritext
 - Anmälare
 - Anmälares telefonnummer
- 3.6.3.3 Entreprenören skall kunna lägga in svar på klagomålet, klassificerat enligt fördefinierade typer. **(S)**
- 3.6.3.4 När entreprenören har öppnat klagomålet skall detta visas i systemet med markering samt klockslag. Detta skall kunna ses av Renhållningsförvaltningen. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.6.3.5 Entreprenören bör kunna lägga in en kvittens på att orsaken till klagomålet har blivit åtgärdat **(B)**.
- 3.6.3.6 Det bör gå att koppla klagomålen till olika objekt, exempelvis klagomål på hämtstället, fastighet, entreprenör, Renhållningsförvaltningen etc. **(B)**
- 3.6.3.7 Det bör finnas en koppling mellan befogade klagomål och kreditering av fakturor **(B)**.
- 3.6.3.8 Det bör gå att markera ett klagomål som ”befogat” **(B)**.
- 3.6.3.9 Det bör finnas en koppling mellan befogade klagomål och avdrag på entreprenörsersättningen. **(B)**
- 3.6.3.10 Det bör gå att registrera ett diarienummer i samband med klagomålet **(B)**
- 3.6.3.11 Det bör finnas en direktlänk till diariesystemet som kan koppla en till diarieförd handling. **(B)**

3.6.4 Hantera Avvikelser

Om entreprenören inte kan, eller har kunnat utföra en tjänst, beskrivs detta i en avvikelserapport.

Krav

- 3.6.4.1 Det skall finnas en avvikelserapporteringsfunktion i systemet **(S)**.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.6.4.2 Entreprenörerna skall kunna lägga in avvikelser för enstaka hämtställen, för hela gator alternativt för hela områden. Dessa avvikelser skall tydligt synas på varje hämtställe så att de vid kundkontakt enkelt kan avläsas. **(S)**
- 3.6.4.3 Avvikelse ska gå att klassificera och väljas enkelt, men det skall även finnas utrymme för fritext då avvikelserna inte stämmer överens med något fördefinierat alternativ. **(S)**
- 3.6.4.4 Systemet bör kunna ta emot avvikelser som registrerats i fordonsdator. **(B)**
- 3.6.4.5 Det bör gå att koppla avvikelser till olika objekt, exempelvis klagomål på hämtstället, fastighet, entreprenör, Renhållningsförvaltningen etc. **(B)**

3.6.5 Hantera Noteringar

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

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.6.5.1 Det skall finnas noteringsmöjligheter i systemet **(S)**.
- 3.6.5.2 Alla olika typer av noteringar kopplade till en viss kund skall sammantaget kunna presenteras. **(S)**
- 3.6.5.3 Det bör gå att registrera noteringar på olika nivåer. Noteringar bör kunna kopplas till exempelvis kund, fastighet, avtal, hämtställe, tjänst, behållare, specifik faktura. **(B)**
- 3.6.5.4 Även klagomålen och avvikelserna bör visas vid val av ”Alla noteringar” **(B)**.
- 3.6.5.5 Det bör gå att sätta en rubrik på noteringen tex. fakturakorrigerig. **(B)**
- 3.6.5.6 Historiken bör följa typen av notering. **(B)**
- 3.6.5.7 Det bör gå att lägga in status och datum på en notering **(B)**.
- 3.6.5.8 Det bör gå att registrera ett diarienummer i samband med noteringen **(B)**
- 3.6.5.9 Det bör finnas en direktlänk till diariesystemet som kan koppla en till diariesförd handling. **(B)**
- 3.6.5.10 Det bör gå att registrera och utläsa vem som har ansvar för ärendet/noteringen. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.7 Tillhandahålla Avfallsinformation

I Renhållningsförvaltningens uppdrag ingår att informera medborgarna om stadens avfallshantering. Information kan lämnas på kundens begäran alternativt skickas ut i planerade informationsinsatser.

3.7.1 Hantera Informationsutskick

Med hjälp av de olika kategoriindelningar söks kontaktuppgifterna ut för en vald målgrupp ur systemet. Utskick sker därefter till de utvalda kunderna.

Krav

- 3.7.1.1 Systemet bör kunna visa och lagra vilka kunder som ingått i vilka informationsutskick. **(B)**

3.7.2 Hantera Basinformation

För att enkelt kunna skicka ut information som kunder har begärt sådan, behövs ett antal standardbrev/mallar.

Krav

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.7.2.1 Det skall finnas koppling till standardbrev/mall för de vanligaste svaren (behövs för bl.a. nyttillträde och uppsägning). (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.8 Upphandling

Då förvaltningen är en ren beställarorganisation, behövs informationsunderlag som hjälp för att definiera områden.

3.8.1 Skapa Geografiskt område

Förvaltningen har behov av att själva kunna indela staden i egendefinierade geografiska områden.

Krav

- 3.8.1.1 Systemet skall kunna hantera minst tolv geografiska områden med unika IDn. (S)

3.8.2 Skapa Upphandlingsområde

Varje upphandlingsområde definieras av följande parametrar: tjänst, behållartyp, fordonstyp, avfallstyp och geografisk utbredning.

Krav

- 3.8.2.1 Systemet skall kunna hantera upphandlingsområden. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.8.2.2 Varje upphandlingsområde skall ha ett unikt Id. **(S)**
- 3.8.2.3 Det skall gå att dimensionera och omdimensionera upphandlingsområden för att definiera dess storlek. **(S)**
- 3.8.2.4 Ett fastställt upphandlingsområde skall vara kopplat till en specifik entreprenör. **(S)**
- 3.8.2.5 Det bör gå att simulera indelningar av upphandlingsområden med aktuell data (dvs. ändringar som görs i produktionsdatabasen skall slå igenom även i simuleringsdatan) **(B)**
- 3.8.2.6 Upphandlingsområdena bör gå att se via ett GIS. **(B)**
- 3.8.2.7 Systemet bör klara av att ta emot information om ett upphandlingsområde från ett GIS. **(B)**

3.8.3 Hantera Kontraktörsuppgifter

Kontraktörsuppgifter innefattar grundläggande information om kontraktören exempelvis namn och kontaktuppgifter. Kontraktör kan innefatta både insamlingsentreprenörer och behandlingsentreprenörer.

Krav

- 3.8.3.1 Varje kontraktör bör ha ett unikt ID. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.8.3.2 Grundläggande information om kontraktören skall gå att registrera. **(S)**
- 3.8.3.3 Det bör gå att kategoriindela kontraktörer. **(B)**
- 3.8.3.4 Vid upplägg av ny kontraktör bör systemet kontrollera mot det egna registret att befintligt organisationsnummer inte redan finns registrerat. Om så är fallet bör systemet informera användaren om detta. En och samma kontraktör bör alltså ej gå att lägga in flera gånger. **(B)**
- 3.8.3.5 Systemet bör kunna hantera entreprenörernas fordonsregister med tillhörande uppgifter såsom passerkort till Högdalen. **(B)**

3.8.4 Hantera Kontraktörsavtal

Viss information om kontraktörernas olika avtal med förvaltningen behövs för att kunna räkna ut entreprenörsersättningen, koppla ihop upphandlingsområde med rätt entreprenör etc.

Krav

- 3.8.4.1 Det bör gå att registrera ett unikt avtalsnummer. **(B)**
- 3.8.4.2 En kontraktör bör kunna ha flera avtal. **(B)**
- 3.8.4.3 Följande information bör gå att se: **(B)**
 - Aktuellt upphandlingsområde
 - Avtalad ersättning
 - Avtalade avdrag

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Ackordspoängen

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.9 Hantera Finansiella Resurser

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

3.9.1 Hantera Taxa

För att kunna debitera kunderna korrekt krävs taxefunktioner i systemet.

Krav

- 3.9.1.1 Systemet skall hantera taxeberäkningar/parametrar enligt bifogad bilaga (Bilaga 7 ” Renhållningsförvaltningens taxa”) (S)
- 3.9.1.2 Taxefunktionen skall ha sådan flexibilitet att taxeparametrar samt taxestrukturen kan förändras utan att större systemingrepp ska behöva utföras. (S)
- 3.9.1.3 Det skall finnas möjlighet för systemadministratören att lägga till nya tjänster med deras priser. (S)
- 3.9.1.4 Systemet bör kunna hantera individuella priser på tjänster som inte baseras på taxan. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.9.1.5 Systemet bör kunna hantera olika enheter som tex. kilo, kubikmeter m.fl. för taxeberäkning **(B)**
- 3.9.1.6 Det bör gå, per automatik, att höja taxan med en viss procentsats. **(B)**

3.9.2 Hantera Fakturaunderlag

Renhållningsförvaltningen 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

- 3.9.2.1 Systemet skall generera ett fakturanummer. **(S)**
- 3.9.2.2 Systemet skall kunna skicka fakturaunderlag till ekonomisystemet samt ta emot betalningsstatus. **(S)**
- 3.9.2.3 Det skall gå att skapa fakturaunderlag för ett visst antal kunder samt ett visst antal tjänster. **(S)**
- 3.9.2.4 Det skall gå att skapa fakturaunderlag för enstaka kund. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.9.2.5 Det skall gå att utläsa i systemet information såsom vad kunden har blivit debiterad för, beloppet, när detta skedde, när nästa debitering sker, samt betalningsstatusen. **(S)**
- 3.9.2.6 Systemet skall kunna undanta vissa tjänster från fakturering. **(S)**
- 3.9.2.7 Det skall gå att välja olika faktureringsperioder i systemet. **(S)**
- 3.9.2.8 Det skall gå att löpande under året ändra tjänster och hämtförhållanden och få automatiskt korrigerade fakturor. **(S)**
- 3.9.2.9 Systemet skall kunna skilja på interna och externa fakturor. **(S)**
- 3.9.2.10 Det skall gå att skapa samlingsfakturor i systemet. **(S)**
- 3.9.2.11 Konteringssträngar skall på ett enkelt sätt gå att definiera i systemet. **(S)**
- 3.9.2.12 Systemet skall signalera vid orimliga belopp på faktura. **(B)**
- 3.9.2.13 Det skall gå att lägga in projekt på grupper av fakturor såväl som på enskilda fakturor. **(B)**
- 3.9.2.14 Systemet bör signalera vid orimlig tidpunkt för fakturering. **(B)**
- 3.9.2.15 Systemet bör automatiskt inte ta med moms på interna fakturor exklusive stadens bolag. **(B)**
- 3.9.2.16 Det bör vara möjligt att enkelt se de kunder som inte har blivit debiterade under en viss period, samt orsak till detta. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.9.2.17 Det bör gå att se ekonomisystemets (Agressos) fakturanummer i systemet. **(B)**
- 3.9.2.18 Vid skapande av fakturaunderlag bör systemet presentera en lista med felaktiga fakturor innan överföring sker till ekonomisystemet. **(B)**
- 3.9.2.19 På fakturan bör bl.a. referensraden och kontaktpersonens namn kunna visas. **(B)**
- 3.9.2.20 Systemet bör möjliggöra att fritext kan skrivas på faktura, både för enstaka kund och för ett urval av kunder. **(B)**
- 3.9.2.21 Fakturor under ett definierat belopp bör gå att skriva av så att fakturor med mycket låga belopp ej skickas ut till kund. **(B)**
- 3.9.2.22 Systemet bör automatiskt rensa bort de fakturor med noll som faktureringsbelopp. **(B)**

3.9.3 Utföra Fakturakorrigeringar

Det belopp som ska debiteras kund kan ibland förändras beroende på tex. förändringar av tjänster, varför det måste finnas möjlighet att redigera fakturauppgifterna.

Krav

- 3.9.3.1 Det skall gå att göra makuleringar och krediteringar i systemet. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.9.3.2 Systemet bör kunna ta emot information om delbetalningar. **(B)**
- 3.9.3.3 Det bör gå att sätta fakturor på utredning, anstånd, samt lägga upp en avbetalningsplan. **(B)**
- 3.9.3.4 Då kund har autogiro bör systemet varna användaren vid förändringar som påverkar fakturaunderlaget. **(B)**
- 3.9.3.5 Makuleringar bör ej kunna göras om det inte finns text i noteringsfältet. **(B)**
- 3.9.3.6 Vid makuleringar bör det finnas krav på en elektronisk attest av någon ytterligare. **(B)**
- 3.9.3.7 Det bör finnas spärr i systemet så att krediteringar av fakturor överstigande en viss summa måste attesteras av någon ytterligare. **(B)**
- 3.9.3.8 Det bör gå att göra delkrediteringar i systemet. **(B)**

3.9.4 Skapa Entreprenörsersättning

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

Krav

- 3.9.4.1 Systemet skall kunna hantera entreprenörsersättning. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 3.9.4.2 Ändringar som skett under månaden skall få genomslag på ersättningen. (S)
- 3.9.4.3 Det bör gå att ta ut entreprenörsersättningar per valbart tidsintervall. (B)
- 3.9.4.4 Det bör finnas en koppling mot entreprenörsersättningen och avdragsregler så att fakturaunderlag skapas med automatik i sin helhet. (B)
- 3.9.4.5 Det bör finnas möjlighet att spåra händelsen som orsakat avdraget. (B)

3.9.5 Hantering av Ackordspoäng

Då en del entreprenörers löner fortfarande baseras på ackordspoäng, är det viktigt att systemet kan hantera de parametrar som leder till ackordspoängen.

Krav

- 3.9.5.1 Systemet skall kunna räkna ut och lagra ackordspoäng enligt transports beräkningar (se bilaga 8). (S)
- 3.9.5.2 Ackordspoängen bör kunna vara olika för olika entreprenörer och deras avtal. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.9.6 Förändra Betalningsansvarig

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

Krav

- 3.9.6.1 Det skall gå att utläsa vilka fastighetsägare som har övertagit betalningsansvaret. **(S)**
- 3.9.6.2 Det skall tydligt gå att utläsa vilka kunder som har fråntagits betalningsansvaret. Detta skall även synas om kunden vill starta ett nytt avtal med förvaltningen. **(S)**
- 3.9.6.3 Fastighetsägarens nya ansvar bör ligga som ett separat avtal **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.10 Planera och Styra Ekonomi

3.10.1 Utföra Taxesimulering

Det bör gå att simulera sig fram till vad olika prissättningar eller parameterjusteringar skulle ge för konsekvenser för den totala intäkten för förvaltningen.

Krav

- 3.10.1.1 Det bör finnas möjlighet att simulera olika taxepålägg genom att ändra värden på parametrar samt lägga till nya parametrar som inte redan finns upplagda. **(B)**
- 3.10.1.2 Vid simuleringar bör systemet hämta all väsentlig information ur registren, och kunna göra erforderliga summeringar. **(B)**
- 3.10.1.3 Simuleringarna bör gå att spara. **(B)**
- 3.10.1.4 En simulering bör gå att verkställa, och därmed byta taxepålägg. **(B)**
- 3.10.1.5 Det bör finnas möjlighet att få ut värden både på intäkter och kostnader för insamlingen och behandlingen för simulering. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.11 Stödfunktioner

3.11.1 Hjälpfunktion

Krav

- 3.11.1.1 Det skall finnas en hjälpfunktion i applikationen. (S)
- 3.11.1.2 Hjälpfunktionen bör vara sammanhangskänslig, dvs. kopplad till aktuellt fält eller funktion. (B)
- 3.11.1.3 Användardokumentation bör finnas tillgänglig i hjälpfunktionen. (B)
- 3.11.1.4 Användaren bör kunna vägledas interaktivt t.ex. med hjälp av ”Wizards” eller motsvarande. (B)

3.11.2 Inmatningskontroll

Krav

- 3.11.2.1 Användaren skall uppmärksammas på en felaktig registrering. Felmeddelandet skall hjälpa användaren att förstå vad som är fel. (S)
- 3.11.2.2 I applikationen skall 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

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

i samband med uppdatering görs uppmärksam på om några obligatoriska fält inte blivit ifyllda. (S)

3.11.2.3 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. (S)

3.11.2.4 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)

3.11.3 Söka Information

Krav

3.11.3.1 Systemet skall ha en sökfunktion som söker på av Renhållningsförvaltningen utvalda begrepp. (S)

3.11.3.2 Sökfunktionen bör vara samlad i en bild. (B)

3.11.3.3 Sökbegreppen bör gå att använda var för sig eller i kombination med varandra. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.11.4 Simulera Priser

Kunder hör av sig till Renhållningsförvaltningen för att 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

- 3.11.4.1 Det bör vara möjligt att simulera förutsättningar för priset för kunden direkt i systemet och få ut det totala priset. Inga ändringar skall genomföras utan att så har godkänts av användaren, utan syftet är att ge kunden möjliga alternativa prisbilder. **(B)**
- 3.11.4.2 Det bör gå att se kundens aktuella uppgifter i samband med simuleringen. **(B)**

3.11.5 Hämta Standardrapporter

Fördefinierade information behöver enkelt kunna tas ut ur systemet som rapporter.

Krav

- 3.11.5.1 Det skall gå att fördefiniera rapporter som kan tas ut med begärda tidsintervaller. **(S)**
- 3.11.5.2 Samtliga rapporter skall kunna skrivas ut och föras över till Office-format. **(S)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.11.5.3 Det skall ingå minst 15 standardrapporter i systemet. (S)

3.11.6 Skapa ad hoc rapporter

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

Krav

- 3.11.6.1 Generellt rapportverktyg skall kunna användas mot applikationen för att skapa egna rapporter. Samma behörighetskrav skall då uppfyllas som inom applikationen. (S)
- 3.11.6.2 Användarna skall själva kunna ta ut dessa rapporter ad hoc. (S)
- 3.11.6.3 Leverantören skall föreslå rapportverktyg. (S)
- 3.11.6.4 En rapportgenerator bör ingå i leveransen av systemet. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

3.12 Generella funktioner

3.12.1 Arkivering och rensning

Krav

- 3.12.1.1 Det skall vara möjligt att ange olika kriterier och tidsintervall för arkivering och rensning av uppgifter. (S)

3.12.2 Systemadministration

Krav

- 3.12.2.1 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)
- 3.12.2.2 Renhållningsförvaltningen skall själva ha möjlighet att lägga in verksamhetsparametrar. (S)
- 3.12.2.3 Renhållningsförvaltningen skall själva ha möjlighet att ställa in defaultvärden i utvalda fält. (S)
- 3.12.2.4 Renhållningsförvaltningen bör ha möjlighet att definiera vilka parametrar som styr valmöjligheten av andra parametrar för användaren. Exem-

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

pel på detta är att matavfall endast kan förvaras i en viss typ av behållare. **(B)**

3.12.2.5 Renhållningsförvaltningen bör själva ha möjlighet att tända och släcka fält. **(B)**

3.12.2.6 Renhållningsförvaltningen bör själva kunna definiera i systemet vilka fält som ska vara tvingande. **(B)**

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 mer känslig information.

Krav

- 4.1.1.1 ”Policy och regler för informationssäkerhet vid Stockholm stad” daterad 2001-09-03 (se bilaga 6) anger regler för IT-säkerhet i Stockholms stad. Systemet skall stödja denna. (S)
- 4.1.1.2 Systemet skall kunna implementeras i den tekniska 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 Internet etc. (S)

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.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

en användare kan kopplas till olika grupper och varje grupp har en behörighetsprofil. En användare skall kunna tillhöra flera grupper via en behörighetsprofil. (S)

4.2.1.2 Komponenten skall ha möjlighet att sätta behörigheter på funktionsnivå. (S)

4.2.1.3 Komponenten skall ha möjlighet att sätta behörighet på olika nivåer gällande information: (S)

 .1 Klass, t.ex. Kund

 .2 Attribut, t.ex. "Namn"

4.2.1.4 På Klass och Attribut ovan skall man kunna sätta olika accessbehörigheter, Skapa/Läsa/Borttag/Uppdatera. (S)

4.2.1.5 Komponenten skall ha möjlighet att sätta behörighet på informationsmängder som är kopplade till organisatoriska enheter, tex. att en entreprenör endast har tillgång till sina egna hämtområden. (S)

4.3 Historik och övrig loggning

Krav

4.3.1.1 Tidstämpel och användaridentitet skall loggas när information skapas i systemet, och presenteras på det ställe där informationen skapades. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

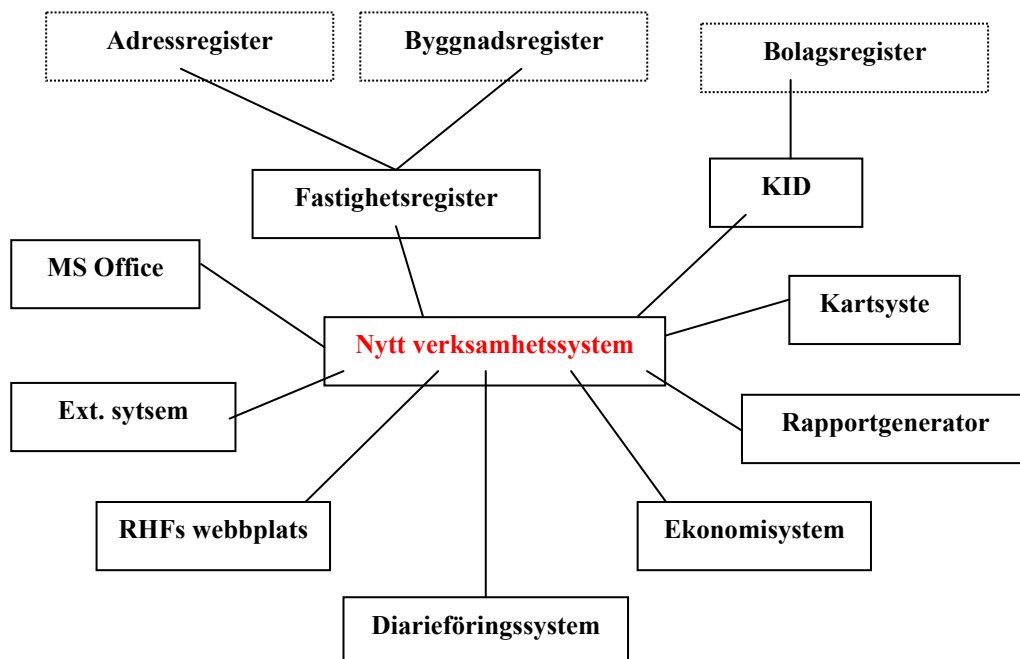
- 4.3.1.2 Tidstämpel och användaridentitet skall loggas när information förändras i systemet, och presenteras på det ställe där informationen redigerades. **(S)**
- 4.3.1.3 Systemet skall lagra historik. **(S)**
- 4.3.1.4 Funktionalitet skall finnas för att definiera vilken historik som skall lagras, alternativt skall all historik lagras. **(S)**
- 4.3.1.5 Alla systemfel skall loggas. **(S)**
- 4.3.1.6 Funktionalitet bör finnas för att studera och söka i alla loggar. **(B)**
- 4.3.1.7 Historiken bör presenteras i sitt sammanhang, det skall tex. gå att se historisk information om ett hämtställe på samma ställe där aktuell information om ett hämtställe ligger. **(B)**

A
B
C
D
E

Renhållningsförvaltningen

5 SAMVERKAN MED ANDRA SYSTEM

5.1 Allmänt



A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Användarna av detta system kommer att arbeta på ett sätt som kräver tillgång till ett antal andra system 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 skall 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)

5.2 Ekonomisystem

Enligt krav från Stockholms stad, ska alla förvaltningar fakturera från stadens gemensamma ekonomisystem.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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 Agresso till verksamhetssystemet skall kunna göras med betalningsstatus för olika räkningar. **(S)**
- 5.2.1.3 Periodisk överföring, där batchvis körning av fakturaunderlag och kreditfakturaunderlag skall kunna göras från verksamhetssystemet till Agresso. Det finns ett befintligt gränssnitt att utnyttja. **(S)**
- 5.2.1.4 Vid filöverföringar mellan verksamhetssystemet och ekonomisystemet skall en felrapport genereras vid överföringsproblem. **(S)**
- 5.2.1.5 Det skall gå att se när överföringar av fakturaunderlag till ekonomisystemet är klara. **(S)**
- 5.2.1.6 Leverantören skall beskriva hur säkerheten i överföring till ekonomisystemet hanteras. **(S)**
- 5.2.1.7 Leverantören skall ange tid för sammanställning av faktureringsunderlag inför export till ekonomisystem. **(S)**
- 5.2.1.8 Leverantören skall ange tid för export av faktureringsunderlag till ekonomisystem. **(S)**
- 5.2.1.9 Den dagliga importen av betalningsstatus och exporten av fakturaunderlag bör kunna ske per automatik. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 5.2.1.10 Om användaren försöker förändra något i systemet under pågående överföring av fakturaunderlag, bör systemet varna alternativt hindra användaren att genomföra förändringen. **(B)**
- 5.2.1.11 Vid överföring av fakturaunderlag till ekonomisystemet bör antal poster samt totalbeloppet visas för att kunna säkerställa att all information har överförts. **(B)**
- 5.2.1.12 Det bör finnas en direktlänk till ekonomisystemet så att man tex. från att se information om en viss faktura i verksamhetssystemet, kan nå information om en samma faktura i ekonomisystemet med endast en knapptryckning. **(B)**

5.2.2 Informationsinnehåll

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

- Datum
- Belopp
- Status: betald/ej betald/påminnelse/inkasso/delbetalning
- Ekonomisystemets fakturanummer

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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

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

5.2.3 System

Stockholms stad: Agresso i skarp drift 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 skall innehålla en generell koppling till GIS. **(S)**
- 5.3.1.2 Om ett GIS inte ingår i leveransen av systemet, bör systemet då kunna kopplas mot stadens GIS. **(B)**
- 5.3.1.3 En handläggare som arbetar i systemet bör kunna välja ett menyval eller en knapp som medför att aktuellt objekt (tex. fastighet) eller en grupp av objekt (tex. hämtområde) kan markeras och zoomas in på karta. **(B)**
- 5.3.1.4 På samma sätt bör en handläggare i GIS-applikationen kunna selektera ut objekt (tex. hämtställe) och ta med sig markerad information till det nya verksamhetssystemet. **(B)**

5.3.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är *i huvudsak* följande:

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- Fastighetsnummer (FNR)
- Byggnads-ID
- Adress-ID
- x- och y-koordinater
- Attributdata såsom tex. behållartyp

5.3.3 System

Stockholms stad: Kartago. Alternativt leverantörens förslag av system.

5.4 MS Office

Krav

- 5.4.1.1 Det skall vara möjligt att spara information i format som Office kan hantera. (S)
- 5.4.1.2 Det skall vara möjligt att från 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. (S)

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.

En koppling till Fastighetsägarregistret är också viktig för att få geografisk information och därmed kunna koppla till ett GIS. I fastighetsregistret ingår adressregistret och byggnadsregistret.

5.5.1 Metod

Krav

- 5.5.1.1 Spontan förfrågan, dvs. vid inmatning av adresser bör systemet kontrollera inmatade uppgifter mot det officiella adressregistret. **(B)**
- 5.5.1.2 Spontan förfrågan, dvs. användaren fyller i adressuppgifter varpå systemet bör kunna hämta uppgifterna om fastighetsbeteckning, FNR, byggnads-ID, fastighetsägare och stadsdel. **(B)**
- 5.5.1.3 Periodisk uppdatering, dvs. genomgång av alla fastigheter, dess adresser och byggnader som finns registrerade i systemet. Signal bör ges vid förändringar. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.5.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är *i huvudsak* följande:

- Officiell adress
- Fastighetsnummer (FNR)
- Byggnads ID
- Fastighetsägare
- Stadsdel
- Eventuellt x- och y-koordinater

5.5.3 System

Stockholms stad: Fastighetsregistret (FR)

5.6 Bolagsregister

Kontroll av inmatning av organisationsnummer behövs i systemet.

5.6.1 Metod

Krav

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 5.6.1.1 Spontan förfrågan, dvs. användaren anger ett organisationsnummer varpå organisationsuppgifterna hämtas där sådana finns tillgängliga. **(B)**
- 5.6.1.2 Periodisk uppdatering, dvs. genomgång av alla organisationer som finns registrerade i systemet. Signal bör ges vid förändringar. **(B)**

5.6.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är *i huvudsak* följande:

- Organisationsnummer
- Organisationsnamn
- Adress

5.6.3 System

Stockholms stad: Bolagsregistret via KommunInvånarData (KID) alternativt Patent och Registreringsverket (PRV)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.7 Externa system

Inom Renhållningsförvaltningen finns det behov av att det nya verksamhetssystemet ska kunna kommunicera med externa system såsom fordonsdatorer och vågsystem. Detta för att tex. kunna registrera hämtningar, vikter etc., samt även för att kunna registrera och ta emot information vid inspektioner och dyl.

5.7.1 Metod

Krav

- 5.7.1.1 Systemet skall kunna importera och exportera filer. **(S)**
- 5.7.1.2 Systemet skall kunna ta emot och integrera filer innehållande tömningsdata och underlag (tex. avvikelser och noteringar). **(S)**
- 5.7.1.3 Vid filöverföringar mellan verksamhetssystemet och externa system bör en felrapport genereras vid överföringsproblem. **(B)**

5.7.2 Informationsinnehåll

Informationsinnehållet är *i huvudsak* följande:

- Unika nycklar i systemet (tex. Kund-ID, hämtområde-ID, hämtställe-ID, behållar-ID)
- Vikt

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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

5.7.3 System

Allt från mobila system för fordonsdatorer till vågsystem.

5.8 Renhållningsförvaltningens webbplats

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

5.8.1 Metod

Krav

- 5.8.1.1 Systemet bör kunna möjliggöra publicering av information på Renhållningsförvaltningens webbplats. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

5.8.1.2 Systemet bör kunna ta emot information från Renhållningsförvaltningens webbplats. (B)

5.9 Rapportgenerator

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

5.9.1 Metod

Krav

5.9.1.1 All information i det nya verksamhetssystemet skall gå att nå via en rapportgenerator ad hoc. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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 verksamhets-systemet för Renhållningsförvaltningen 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.

Stockholms stads e-strategi anger krav på webbgränssitt i alla nya system som upphandlas/utvecklas. Se bilaga 4.

Renhållningsförvaltningens tekniska miljö:

I Renhållningsförvaltningens nätverk finns två sorter servrar, Windows 2000 servrar och Novell Netware servrar. Novellservrarna används enbart för Renhållningsförvaltningens e-postsystem GroupWise. Stockholms Stads strukturserver fungerar även som DHCP-server. Genom dessa två Novellservrar kopplas Renhållningsförvaltningens nätverk till Stockholms Stads stora NDS-träd.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Det dominerande operativsystemet internt inom Renhållningsförvaltningen är Windows2000 SP4 och Citrix Metaframe XP. Renhållningsförvaltningens IT-miljö är således ett terminal server system med tunna klienter. Totalt sett har Renhållningsförvaltningen 10 servrar (Compaq DL360 och DL380). Förutom de två ovannämnda Novell servrarna, finns det en Active Directory (AD) server, en applikationsserver, en backupserver, fyra terminalservrar samt en Citrix Secure Gatewayserver. Den sistnämnda gör det möjligt för användarna att koppla upp sig mot nätverket på distans genom ett webbgränssnitt.

Renhållningsförvaltningens nätverk förbinds till yttre världen med Stokabs 10 Megabit fiberoptik. Internt opererar nätverket i 100 Megabit. De flesta av användarna har på sitt bord en tunn klient av märket NCD eller Compaq med Windows CE. Det finns dessutom även vanliga stationära PC för kundtjänsten/ekonomigruppen eller för de som jobbar med tunga grafikapplikationer. I dessa datorer är operativsystemet Windows2000 Professional eller Windows XP.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

ID-portalen:

ID-portalen är en portal för säker inloggning via mjuka eller hårda certifikat. Denna använder en kombination av Win2K/IIS5 och Solaris/Apache, 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 Renhållningsförvaltningens och Stockholms stads tekniska miljö enligt beskrivning ovan. **(S)**
- 6.1.1.2 Systemet skall vara webbaserat. **(S)**
- 6.1.1.3 Databaser bör vara Oracle 9i eller MS SQL server 2000. **(B)**

6.2 Prestanda

Krav

- 6.2.1.1 Svarstiderna bör inte vara längre än 2 sekunder i någon situation där systemet är konstruerat för löpande registreringsarbete, t ex registrering av kund eller adressändring. **(B)**
- 6.2.1.2 Anbudet bör innehålla uppgifter om typiska svarstider för de vanligaste funktionerna då 30 användare är inne i systemet samtidigt och arbetar. **(Beskriv)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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 Det skall finnas loggningsrutiner för följande: **(S)**
 - .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.
- 6.3.1.3 Det skall finnas färdiga automatiska rutiner för filöverföringar. **(S)**
- 6.3.1.4 Det skall finnas en fullständig recovery-funktion med återställning av avbrutna transaktioner. **(S)**
- 6.3.1.5 Det bör finnas filrensningrutiner på servern, det skall framgå vilka filer (temp-, loggfiler etc.) som skall rensas och vid vilka intervall. **(B)**
- 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)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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 (8.2 – 8.4). (S)
- 7.1.1.2 Vid nya releaser eller versioner av applikationen skall Leverantören tillhandhålla ”nyhetsblad” som beskriver förändringarna inom de olika dimensionerna system, användare och drift. (S)

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 skall finnas driftinstruktioner inklusive återstartsrutiner och annat löpande som krävs för en säker drift. (S)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 7.2.1.4 Den skall innehålla beskrivning avseende beroende av tredjepartskomponenter och interface mot externa system. **(S)**
- 7.2.1.5 Det bör finnas en tabellbeskrivning, med tabellnamn, innehåll och kopplingar mellan tabellerna. **(B)**
- 7.2.1.6 En datamodell över systemet bör ingå. **(B)**

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 Det skall finnas fältbeskrivningar för hjälp vid rapportuttag. **(S)**
- 7.3.1.4 Användardokumentationen skall vara pappersbaserad. **(S)**
- 7.3.1.5 Användardokumentationen skall även finnas i elektroniskt format. **(S)**
- 7.3.1.6 Systemet bör innehålla en lathund som beskriver hur användaren kan utnyttja systemet. **(B)**
- 7.3.1.7 Den bör täcka hela arbetsflödet, arbetsmoment och inregistrering och output. **(B)**

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

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. (B)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.2 Leveranskontroll

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

Krav

- 8.2.1.1 Leverantören skall bistå med följande: (S)
- .1 Installation av programvara till testmiljön.
 - .2 Uppsättning av testmiljö med komplett databas med konverterat data, grunddata och kopplingar mot externa system.
 - .3 Stöd för att köra batchfunktioner, backuper samt kompetensöverföring till driftpersonal.
 - .4 Ett förslag på acceptanstestprotokoll.

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.

Krav

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 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)

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)

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

8.5 Konvertering

Idag används K-plus som verksamhetssystem (se bilaga 3 ”Systemöversikt K-plus” samt bilaga 2 ”Volymuppgifter”).

- 8.5.1.1 Verksamhetsinformationen från K-plus skall konverteras maskinellt till det nya systemet. **(S)**
- 8.5.1.2 Leverantören skall tillsammans med Beställaren bestämma vilka data i den befintliga applikationen som skall konverteras. **(S)**
- 8.5.1.3 Konverteringen skall innefatta överföring av data från befintligt system till det nya systemet varvid även nödvändiga åtgärder skall vidtas som medger att det konverterade datat kan användas på önskat sätt i det nya systemet. **(S)**
- 8.5.1.4 Beroende på det nya systemets lösningsförslag skall vid behov övrig information såsom kategorier, texter etc. kunna konverteras (maskinellt eller manuellt). **(S)**
- 8.5.1.5 Vid behov bör fixkörningar göras i samband med konverteringen så att tex. data kan sorteras in i olika kategorier. **(B)**
- 8.5.1.6 Leverantören skall, förutom olika testkonverteringar, utföra följande: **(S)**
 - Acceptanstestkonvertering
 - Pilotdriftkonvertering

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

- 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.

8.5.1.7 Leverantören skall verifiera data i det nya systemet. (S)

8.6 Support

Krav

8.6.1.1 Leverantören skall kunna erbjuda tjänster för support. (S)

8.6.1.2 Leverantören skall redovisa sina möjligheter till support vad gäller tid, volym och kompetensprofil. (S)

8.7 Införandeplan

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

Krav

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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: (S)

.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.

8.8 Initialt utökat underhållsåtagande

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

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

Krav

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

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 följande träffats

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 version 2004
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 2 % av hela Kontraktsumman per påbörjad förseningsvecka. Vitet skall dock utgå med sammanlagt högst 15 % av hela Kontraktsumman.

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 Renhållningsförvaltningens godkännande av leverans för förvaltningens räkning deponera ett exemplar av källkoden till systemet med dokumentation och övrigt tillhörande material hos tredje man.

Förutsättningen för att Renhållningsförvaltningen 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/uppgraderingen skall även det tidigare källkodsmaterialet kvarligga. Det åligger leverantören att varje gång en uppdatering/uppgradering sker skriftligen meddela detta till kunden.

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

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

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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.

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

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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 rätt, om inte annat meddelas av Beställaren, att 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 Renhållningsförvaltningen. Samverkansgruppen utgör referensgrupp till Leverantören för att bl.a. prioritera förändringar/förbättringar i systemet.

10. Förhållningssätt

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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 Renhållningsförvaltningens skriftliga medgivande. Leverantören ansvarar för av denne anlitad underleverantör som för eget arbete.

12. Överlåtelse av avtal

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

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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, i kontakt med beställaren, utföra sina uppgifter på svenska.

14. Priser

Priser är fasta t o m 2005-12-31 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 augusti 2004.

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

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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.

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 5 miljoner kronor.

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

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 2,5 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.

Renhållningsförvaltningen 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. An-

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

litar Leverantören underkonsult förbinder sig Leverantören att av denne avkräva motsvarande utfästelse.

19. Avbeställning

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

Om avbeställning beror på myndighetsbeslut som Renhållningsförvaltningen inte kunnat råda över, eller om förutsättningarna för fullföljandet av uppdraget, utanför förvaltningens rådighet, har ändrats i väsentlig omfattning och det med hänsyn till detta inte är 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 Renhållningsförvaltningen senast när förvaltningen fullgjort sin betalningsskyldighet.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

21. Hävning

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

Renhållningsförvaltningen 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.

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:

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

- 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

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 Be-

A B C D E

Renhållningsförvaltningen

ställaren 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.

Genomför inte Leverantören en begärd överföring inom föreskriven tid, i rätt format och på rätt datamedia utfaller ett vite om tvåtusen kronor (2.000:-) per påbörjad dag förseningen varar under de första sju dagarna, därefter utfaller ett vite om femtusen kronor (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 p 19 skall tvist på grund av detta avtal eller rörande rättsförhållanden som följer eller står i samband med avtalet avgöras av svensk allmän domstol i Stockholm, med tillämpning av svensk rätt.

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

25. Avtalstid

Avtalstiden är fr o m 2005-03-03 t o m 2010-03-03. 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.

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

Stockholm den
Renhållningsförvaltningen i Stockholms stad
genom Renhållningsnämnden

den

.....

.....

A

B

C

Renhållningsförvaltningen

D

E

.....

.....