Avtal

mellan

Lidingö stad

och

….(leverantör)

avseende

leverans av Lösning gällande Trygghets larm

och

Digitala lås

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

[1. Bakgrund 3](#_Toc14254915)

[2. AVTALetS OMFATTNING 3](#_Toc14254916)

[2.1 Omfattning 3](#_Toc14254917)

[2.2 Avtalstolkning 3](#_Toc14254918)

[2.3 Definitioner 4](#_Toc14254919)

[3. Tjänsten 4](#_Toc14254920)

[3.1 Allmänt 4](#_Toc14254921)

[3.2 Skalbarhet och flexibilitet 5](#_Toc14254922)

[3.1 Servicenivå 5](#_Toc14254923)

[3.2 Vitegrundande belopp 5](#_Toc14254924)

[4. HELPDESK OCH SUPPORT 5](#_Toc14254925)

[4.1 Kundansvarig support 5](#_Toc14254926)

[4.2 Helpdesk 6](#_Toc14254927)

[5. ersättning 6](#_Toc14254928)

[5.1 Ersättning för Tjänsten 6](#_Toc14254929)

[5.2 Ersättning för utbildning 6](#_Toc14254930)

[5.3 Ersättning för särskilda konsultinsatser 6](#_Toc14254931)

[5.4 Engångsavgifter för införande 6](#_Toc14254932)

[6. Prisjustering 7](#_Toc14254933)

[7. Förändringar 7](#_Toc14254934)

[8. Avtalstid 7](#_Toc14254935)

[9. Ombud och kontaktpersoner 7](#_Toc14254936)

BILAGOR

|  |  |
| --- | --- |
| Allmänna villkor | Bilaga A |
| Ev Personuppgiftsbiträdesavtal/SKLs senaste publicerade mall | Bilaga B |
| Ev övriga bilagor ex Leverantörens anbud (kravspecifikation) | Bilaga C |
| 2017 Lidingö stads it-plattform 6.0 | Bilaga D |
|  |  |

Mellan Lidingö stad, organisationsnummer 212000-0191, (nedan kallad Beställaren), och xx, organisationsnummer xx (nedan kallad Leverantören), har följande Avtal träffats (nedan benämnt Avtalet.). Diarienummer OSN/2020:44

1. Bakgrund

Lidingö stad, stadsledningskontoret, har fått i uppdrag att teckna ett avtal gällande Trygghetslarm och digitala lås till Lidingö stad (Staden) och Omsorgs- och socialförvaltningen (osf).

Lidingö Stad är en av Stockholms läns kommuner och har ca 47 000 invånare. Staden innefattar ön Lidingö samt ett antal kringliggande ögrupper och är indelad i 18 stadsdelar där invånarantalet varierar från ett hundratal till drygt 5000.

Omsorgs-och socialförvaltningens uppdrag är bland annat att möjliggöra och utföra de beslut som fattas av omsorgs- och socialnämnden. Förvaltningen ska bedriva en effektiv och rättssäker socialtjänst utifrån lagstiftningen och med individens behov och resurser i fokus. Förvaltningen erbjuder stöd till lidingöbor i livets alla skeenden och omfattar verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg, nyanlända, arbetsmarknad, socialpsykiatri, funktionsnedsättning, och äldre.

För närvarande är det främst Stadens två vård- och omsorgsboenden, Högsätra vård- och omsorgsboende och Siggebogårdens vård- och omsorgsboende som omfattas av avtalet, dock kan det bli så att fler verksamheter (inom Staden) som får behov längre fram kommer ta del av avtalet. Då kommer tilläggsavtal som omfattar dessa verksamheter att tecknas. Dock ska alltid tilläggsavtal följa detta Avtal

Syftet med detta Avtal är att säkerställa att Beställaren kan nyttja den upphandlade Lösningen på ett effektivt sätt och att tillgodose Stadens behov av en lösning för Trygghetslarm och Digitala lås med tillhörande mobil applikation.

Målet är att få ett avtal för en välfungerande lösning som bidrar till att verksamheten kan erbjuda kunden ännu mer trygghet och personalen flexibilitet samt som använder väl utvecklade rutiner för kvalitetssäkring av systemutveckling och erbjuder konkurrensmässiga priser även för sådana tjänster som inte har prissatts i anbudet.

Detta är det enda Avtal som reglerar relationen mellan Beställaren och Leverantören avseende Tjänsten.

1. AVTALetS OMFATTNING
   1. Omfattning

Detta Avtal omfattar leverans av en lösning av xx. (nedan kallat Lösningen). Lösningen omfattas av en del Tjänst och en del Produkt (hårdvara)l

* 1. Avtalstolkning

Om i avtalshandlingarna förekommer mot varandra stridande uppgifter ska de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, tolkas i följande ordning:

1. Skriftliga tillägg och ändringar till detta Avtal
2. Det undertecknade avtalsdokumentet
3. Allmänna villkor för tjänster Lidingö stad för tillämpliga delar
4. Bilaga B. Personuppgiftsbiträdesavtal
5. Förtydliganden och/eller kompletteringar till upphandlingsdokumentet i datumordning
6. Upphandlingsdokumentet
7. Förtydliganden och/eller kompletteringar till anbudet
8. Bilagor till Avtalsdokumentet
9. IT företagens Avtal 90 version 2008.
10. IT företagens IT tjänster version 2008
    1. Definitioner

Definitionerna ska i detta Avtal ha den betydelse som framgår av definitionslistan i Allmänna villkor.

1. Lösningen
   1. Allmänt

I Lösningen ingår följande funktioner: Enligt anbudet

Tjänsten i Lösningen produceras i Leverantörens lokaler eller i lokaler hos underleverantör, som uppfyller Leverantörens IT-policy.

Övervakning av Tjänsten sker under Servicetid.

Leverantören ansvarar för att Tjänsten är tillförlitlig, vilket innebär att den totala informationsmängden i Tjänsten, inklusive databasernas transaktionsloggar, ska kunna återskapas.

Leverantören ska ha rutiner för backup samt rutiner för återställande av databaserna vid inträffad informationsförlust. Leverantören ska alltid innan återställning av databaser från backup samråda med Beställaren.

Leverantören garanterar att systemet har prestanda enligt följande: Svarstid från sista paket i begäran till första i svar, mätt centralt på den driftande kommunen. Att i dygnsgenomsnitt 90 % av anropen har svarstid mindre än 3 sek.

* 1. Skalbarhet och flexibilitet

Lösningen ska vara flexibel och skalbar med avseende på volym och antalet fysiska platser. I det fallet att förändringen överstiger 20% (+/-) mot den uppskattade volymen och / eller 1 fysisk plats, kan Parterna genom förhandling överenskomma om nytt pris för aktuell volym. Justerad avgift träder i kraft fr o m månaden efter avtalad förändring.

Vid upplevda tillgänglighetsbrister inom Tjänsten mäts den reella tillgängligheten vid en anslutningspunkt innanför Lidingö stads brandvägg på en enhet där systemet används som uppfyller Leverantörens krav och är uppkopplad mot nätverkets centrala delar med minst 10 Mbit/s. Tillgänglighet kan mätas under förutsättning att Internetleverantören levererar fullgod prestanda.

Tjänstens generella tillgänglighet mäts löpande av Leverantören vid leverantörens avlämningspunkt till internet och redovisas på begäran för Beställaren.

* 1. Servicenivå

Den avtalade servicenivån för Tjänsten inom offererad Lösning är Nivå 3 enligt Allmänna villkor.

För reklamation och service av befintlig fast utrustning ägd av Leverantören repareras dessa på plats i Staden inom en sericetid nivå 6.

För reklamation och service av lös utrustning såsom individuella larm och larmtillbehör så kan dessa repareras eller ersättas med hjälp av inskickningsservice. Vid bekräftad reklamation sker återsändning inom 20 arbetsdagar.

* 1. Vitegrundande belopp

Vitesgrundande belopp för beräkning av vite enligt Allmänna villkor är offererad årskostnad för Lösningen

1. HELPDESK OCH SUPPORT

*Leverantören uppdaterar information - kontaktperson och kontaktsvägar.*

* 1. Kundansvarig support

Leverantören ska ansvara för en supporttjänst för frågor från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren. Kontaktperson hos Leverantören är …., telefonnummer …. email …..

* 1. Helpdesk

Leverantören ska ansvara för en Helpdesk för felanmälan och utredningar av frågeställningar från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.

Helpdesk nås via

…. företag

…. adress

Telefon: ….

Webb: ….

I första hand ska ….(webbportalen, email, telefon) användas vid kontakt med Helpdesk.

Fel Prioritet 1 kan felanmälas via telefon under Drifttid.

1. ersättning
   1. Ersättning för Tjänsten

Ersättning för Lösningen är enligt anbud

* 1. Ersättning för utbildning

För utbildning gäller enligt anbud

1. Förändringar

Ändringar och tillägg till detta Avtal, inklusive eventuella bilagor, ska för att gälla mellan Parterna anges i särskilt upprättat tillägg till detta Avtal, vilket ska vara undertecknat av behörig företrädare för vardera Parten. Tillägget ska innehålla uppgift om hur ändringen eller tillägget påverkar övriga delar av Avtalet.

1. Avtalstid

Detta Avtal träder i kraft 201X-..-.. och gäller till och med 201X-..-... Beställaren har under perioden 201X-..-.. till 201X-..-.. rätt att säga upp avtalet i sin helhet med sex (6) månaders uppsägningstid. Avtalet förlängs med automatik om Beställaren inte angett annat.

Stadganden rörande sekretess ska emellertid äga tillämpning även efter det att Avtalets giltighet löpt ut.

1. Ombud och kontaktpersoner

Beställaren och Leverantören ska vardera utse ombud för detta Avtal. Ombud äger behörighet att på sin huvudmans vägnar och med bindande verkan före­träda honom i frågor rörande detta Avtal.

Beställarens ombud är ….

Leverantörens ombud är …..

Leverantörens dataskyddsombud är …..

Beställaren och Leverantören ska utse kontaktpersoner som skall finnas tillgängliga inom de tider som gäller för överenskommelsen och vara beslutsmässiga i operativa frågor.

Beställarens kontaktperson är ….  
Leverantörens kontaktperson är ….

I olika sammanhang finns särskilda kontaktpersoner utsedda hos Beställaren och Leverantören. Dessa kontaktpersoner ska vara namngivna och respektive Part har skyldighet att skriftligen informera den andra Parten vilka kontaktpersoner som utsetts samt för vilka uppdrag. Samma förfaringssätt ska användas om kontaktperson ändras.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Detta Avtal har upprättats i två likalydande originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | | 201.-..-.. | |  | Datum | | 201.-..-.. | |
|  | |  | |  |  | |  | |
| Lidingö | |  | |  | …. | |  | |
|  | |  | |  |  | |  | |
|  | | | |  | | |  | | | |
|  | | | |  | | |  | | | |
| [namn]  [förvaltning, enhet]  Lidingö stad | | | |  | | | xxxxx  (företag) | | | |
|  | |  | |  | | |  | |  | |
|  | |  | |  | | |  | |  | |
| namn  Stadsledningskontoret  Lidingö stad | | | |  | | |  | | | |