

AVTAL

IT-SYSTEM FÖR MONITORERING AV ANTIKOAGULANTIABEHANDLING Dnr: RS/241523 Avtalsnr: 274/24

1 AVTALSPARTER

REGIONEN

Region Värmland
651 82 KARLSTAD

Organisationsnr
232100-0156

Webbplats

www.regionvarmland.se

LEVERANTÖR

Journalia AB
Gunnerud 77
686 96 Östra Ämtevik

Organisationsnr
556482-5148

Webbplats

www.journalia.se

1.1 KONTAKTPERSONER

Leverantören ska utse en kundansvarig för uppdraget som är regionens kontaktperson.

Leverantören ansvarar för att korrekt information om kontaktpersoner (kundkontakt och avtalskontakt) alltid finns i avtalsdatabasen på e-Avrop.

För avtalet relevanta kontaktpersoner framgår även i bilaga 1.

Bedömer regionen att samarbetssvårigheter föreligger är leverantören skyldig att omgående byta ut aktuell kundkontakt.

2 AVTALSTID

Avtalsstart 2024-11-01 för avtalet.

Avtalstid för drift och förvaltning 2025-11-01 – 2027-10-31 (2+2+2+2) med option för regionen om förlängning maximalt 24 månader + 24 månader + maximalt 24 månader.

- Från avtalsstart till driftstart ska all projektering, förberedelser, integrationer och utbildningar genomföras tillsammans med tester för verifiering av ställda krav vars testresultat ska vara godkända av regionen i enlighet med leverantörens anbudshandlingar och gällande leveransplan.
- **Övertagande/Effektiv leveransdag av tjänsten ska vara i full drift senast 2025-11-01.**
- Observera att det är regionen som avgör om option ska utnyttjas, antagen leverantör är enligt detta avtal skyldig att acceptera regionens begäran om att nyttja ovanstående optioner.
- Avisering om förlängning sker i god tid före avtalsperiodens utgång. För avtal publicerade i e-Avrop sker avisering via systemet eller via e-post.
- Vid avtalsperiodens utgång upphör avtalet att gälla utan uppsägning.

3 AVTALETS OMFATTNING

Leverantören åtar sig att till Region Värmland (regionen) leverera **IT-system för monitorering av antikoagulantiabehandling (Journalia) med tillhörande tjänster** i enlighet med detta avtal och det upphandlingsdokument som legat till grund för den upphandling som föregått detta avtal, samt enligt de villkor som framgår av antaget anbud.

IT-SYSTEM

Specifikation och omfattning av systemet framgår av tecknat avtal med tillhörande avtal.

Region Värmland har sedan tidigare avtal med Journalia AB gällande Journalia Kvalitetssäkringssystem AK (Antikoagulation), avtalet omfattar en (1) licens per avtal (som ger regionen rätt att installera fritt antal klienter), installation, utbildning samt service och support för fritt antal användare inom regionen.

- Avtal för Arvika sjukhus, daterat 2014-11-27
- Avtal för Torsby sjukhus, daterat 2014-11-07 samt
- Avtal för Centralsjukhuset i Karlstad, kem lab, daterat 2014-11-10.

Samtliga avtal upphör och ersätts vid tecknande av detta avtal.

Leveransen omfattar:

- dokumentation för användare och tekniker
- vid behov utbildning av användare och teknisk personal
- vid behov konsulttjänster i anknytning till aktuellt IT-system
- avtalade tjänster för support, felrättning, förvaltning och vidareutveckling av aktuellt IT-system
- alla eventuella uppdateringar, uppgraderingar och nya versioner av systemet som tillhandahålls regionen under detta avtal; samt
- alla anpassningar, ändringar och tillägg till systemet som utförs av leverantören under detta avtal, oavsett om detta sker på regionens begäran eller i övrigt.

3.1 UNDERLEVERANTÖR

Leverantören får anlita underleverantör för att komplettera sin egen kompetens eller för att stärka sin kapacitet. Då ansvarar leverantören för eventuell underleverantör och dess personal så som för sig själv.

Leverantören ska meddela regionen skriftligen vid byte eller anlitande av underleverantör under avtalstiden.

4 AVTALSFORM

Avtalet är ett tvåpartsförhållande med regionen å ena sidan och leverantören å andra sidan.

Avtal med en (1) leverantör

Avrop sker från en (1) leverantör som antagits för en specifik produkt eller produktgrupp.

5 BESKRIVNING AV TJÄNST/SYSTEM

5.1 REGIONENS ÅTAGANDEN

Regionen ska, utan kostnad för leverantören, i den mån det krävs för att möjliggöra för leverantören att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet:

- Ge leverantören tillgång till information innefattande information som avser tredje man eller underleverantör i den mån detta är möjligt.
- Integrationer, se punkt 5.5 nedan.
- Informera om gällande riktlinjer för IT-säkerhet och IT-tekniska normer.
- Informera leverantören om ändringar i regionens IT-miljö som kan komma att påverka systemet samt med hjälp av leverantören verifiera att systemet fungerar efter förändringarna i regionens IT-miljö.
- Hålla leverantören informerad om framtida förändringar inom regionens organisation och övriga förändringar relaterade till regionen som kan påverka leverantörens åtaganden.
- Efter överenskommelse ge leverantören tillgång till lokaler och andra resurser hos regionen som behövs för att leverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt avtalet.
- Internt informera om leverantörens ansvar enligt avtalet.

5.2 LEVERANTÖRENS ÅTAGANDEN

I enlighet med tecknat avtal och tillhörande underbilagor åtar sig leverantören att för regionens räkning leverera följande:

- System inkl. dokumentation.
- Leverantören ska vara delaktig i införande och förvaltning av systemet på såväl infrastruktur- som systemnivå. Detta innebär att bistå med nödvändig information om system eller tjänstekomponenter och att vara delaktig i utformning av lösning och delta i granskningar.
- Support, felrättning och förvaltning samt vidareutveckling av systemet.
- Tjänsten ska utföras av leverantören i enlighet med avtalet på ett fackmannamässigt sätt samt med omsorg och iakttagande av god sed och branschpraxis samt i enlighet med tillämpligt regelverk.
- Tjänsten ska planeras och utföras i nära samarbete med regionen. Leverantören ska ha en god förståelse för regionens verksamheter och ska utföra Tjänsten på ett sådant sätt att regionens behov av hög tillgänglighet, driftsäkerhet, tillförlitlighet, skalbarhet och säkerhet upprätthålls.

5.3 NYTTJANDERÄTT

Licenser innehas redan av regionen. Licenserna innebär fri nyttjanderätt inom regionen och är således inte kopplat till en service- eller underhållsavgift.

5.4 BESKRIVNING AV SYSTEM

Test- och utbildningsmiljö är funktionsmässiga kopior av driftsmiljön med egna databaser utom vid validering då testmiljön innehåller ny version och databasen innehåller konverterade uppgifter från driftsdatabas. Det senare för att validera även konverteringen.

Införande av ytterligare användare, regimer och brevmallar samt övriga inställningar kan givetvis ske efter installationen. I support- och underhåll ingår att leverantören kan vara behjälplig med detta, vilket normalt sett sker via fjärruppkoppling.

5.5 INTEGRATION

Regionen har behov av följande installation av följande integrationer, samt stöd vid införande, tester samt service och support.

Kravställning av integrationer och uthopp framgår av bilaga 3 IT-kravspecifikation.

- PU-tjänst (folkbokföring)
- Kem.lab via filöverföring
- 1177-meddelande

5.5.1 Integration – option

Regionen önskar följande integrationer som optioner.

En gemensam plan ska ske enligt införande plan – se punkt 8 Leveransplan.

- 1177-journalen/NPÖ
- Integration e-brev (filöverföring till extern printerleverantör)

6 KOMMERSELLA VILLKOR

Leverantören ska vara godkänd för F-skatt och själv svara för inbetalning av skatter och avgifter, under hela den tid som uppdraget pågår.

6.1 PRISER

Priser enligt specifikation, bilaga 6, är angivna i svenska kronor (SEK) exkl. mervärdesskatt och inkluderar samtliga kostnader.

6.1.1 Prisjustering

Priserna är fasta tolv (12) månader fr.o.m. avtalsperiodens början.

Därefter kan begäran om prisjustering ske med förändring enligt SCB:s Labour Cost Index, LCI, SNI 2007 J, privat sektor, tjänsteman, preliminär.

Förändring i index som medför justering med minst 3 %.
Baskvartal: K2 2024

Indextal:	160,1
-----------	-------

Begäran om prisjustering ska framställas skriftligt till inkopssupport@regionvarmland.se senast åtta (8) veckor före den dag från och med vilken det justerade priset ska börja gälla.

Önskad prisjustering ska innehålla index vid föregående justering, nuvarande pris, senast publicerade index och nytt pris.

För att prisjusteringen ska godkännas ska även uppdaterad prislista bifogas begäran om prisjustering.

Prisjustering får endast ske vid månadsskifte.

Prisjustering gäller inte retroaktivt.

Överenskommen prisändring ska gälla under minst tolv (12) månader.

6.2 OPTION

Avtalet omfattar en optionsklausul för integrationer se punkt 5.5.1 för ytterligare med giltighetstid till och 2025-11-01 (senast 1 år efter avtalsstart 2024-11-01)

Parterna har rätt att tillämpa prisjustering under optionstiden.

- 1177-journalen/NPÖ
- Integration e-brev (filöverföring till extern printerleverantör)

6.3 FAKTURERINGS- OCH BETALNINGSVILLKOR

6.3.1 Faktureringsvillkor

Betalningsplanen utgår från de i leveransplanen angivna tiderna. Leveransplanen kan komma att justeras i förhållande till de ändringar i leveransen som sker efter överenskommelse mellan parterna. Om parterna har avtalat om successiva leveranser tillämpas bestämmelserna vid varje successiv leverans.

Faktura får skickas först efter fullgjord leverans. Delfakturerings godtas inte utan att särskild överenskommelse träffats om detta.

Faktura ska specificeras enligt: IT-SYSTEM FÖR MONITORERING AV ANTIKOAGULANTIABEHANDLING.

Regionen betalar inte expeditions-, faktura-, miljö- eller andra avgifter från leverantören eller tredje part. Dessa kostnader är inräknade i priset och föranleder ej särskild debitering.

Delfakturerings införandeprojekt (engångskostnad) för respektive optioner, se punkt 8 leveransplan.

- 1:a dellikvid utgörande 50 % av införandekostnaden faktureras vid beställning/avtalstecknande.
- 2:e dellikvid utgörande 50 % av införandekostnaden faktureras efter att samtliga anmärkningar från leveranskontrollen har åtgärdats av leverantören. MS 5.
 - Alla eventuella restpunkter ska vara åtgärdade innan faktura kan skickas från leverantör

Villkor övriga delar

- **Support och underhåll**
 - Leverantören fakturerar årskostnaden i förskott.
 - Tillkommande optioner ingår sedan i årskostnaden.
- **Utbildning**
 - Vid behov av utbildning, faktureras i efterskott efter genomförd utbildning

- Om regionen önskar utbildning på plats erhåller leverantören ersättning för faktiska kostnader vid resa, kvitto för resa ska bifogas faktura.
- **Fakturan ska minst innehålla:**
 - Namn på utbildningen
 - Namn på leverantörens personal som utbildar
 - Deltagarlista
 - Pris per person
- **Konsulttjänster**
 - Vid behov av Konsulttjänster, faktureras månadsvis i efterskott.
 - Om regionen önskar att konsulten på plats erhåller leverantören ersättning för faktiska kostnader vid resa, kvitto för resa ska bifogas faktura.
- **Minst följande uppgifter ska finnas på fakturan.**
 - Namn på uppdraget som fakturan avser
 - Namn på konsulten
 - Avtalat timpris för konsulten
 - Beskrivning av vad fakturan avser
 - Antal timmar som arbetats
- **Ny funktionalitet eller ny plattform**
 - *Vid eventuellt införande av ny funktionalitet eller plattform, ska detta planeras enligt punkt 8 Leveransplan.*
 - *Om avtalet justeras/kompletteras med information gällande införande kan det innebära justerade priser.*
 - *Om det vid ett införande är godkänt med delfakturerings ska detta framgå av Leveransplanen. En leverantör erhåller endast full betalning när punkt 8.1.6 Övertagande har ägt rum.*

6.3.2 Fakturering

Fakturering av varor och tjänster ska ske elektroniskt via Peppolnätverket enligt nedan.

Följande uppgifter ska leverantören uppge för att kunna skicka elektronisk faktura till regionen:

Organisationsnummer: 232100-0156

PEPPOL-id: 0007:2321000156

BeställarID: 9640001 ska anges i taggen BuyerReference i Peppolfakturan

Region Värmlands VAN-operatör/Peppol-accesspunkt: BTX

Leverantören kan bifoga bilagor när elektronisk faktura skickas till regionen. I de fall leverantörens faktura innehåller bilagor kräver regionen att dessa bifogas elektroniskt tillsammans med fakturan.

Leverantörens e-postadress ska finnas på fakturan.

Eventuella påminnelser och krav sänds till fakturor@regionvarmland.se.

FAKTURAPORTAL

Om man inte har möjlighet att skicka elektroniska fakturor har man möjlighet att via InExchange fakturaportal registrera sin faktura. www.inexchange.se

BeställarID: 9640001 ska anges i fältet "Ert referensnr".

BESTÄLLARID

Leverantören ansvarar för att i samband med beställning efterfråga aktuellt

BeställarID. Regionen är skyldig att tillhandahålla BeställarID som svar på förfrågan.

BeställarID består av sju siffror. Ange endast siffrorna. Inga övriga ord, bindestreck, mellanslag eller prefix får förekomma.

Notera: Utan korrekt beställarID kan fakturan inte hanteras och kommer skickas tillbaka till leverantören. Vid frågor rörande beställarID, referenskod och/eller er referens ska leverantören vända sig till angiven kontaktperson för avtalet i Region Värmland

6.3.3 Övrig information gällande fakturor

På nedanstående länk finns mer information om fakturor som skickas till och från Region Värmland.

<https://www.regionvarmland.se/om-regionen/Fakturering/>

6.3.4 Betalningsvillkor

Om anledning till anmärkning mot faktura eller verkställd leverans inte föreligger, erläggs betalning 30 dagar räknat från fakturans ankomstdag. Motsvarande bestämmelser gäller för avtalad delleverans.

6.3.5 Försenad betalning

Om regionen inte betalar faktura i rätt tid ska dröjsmålsränta utgå enligt räntelagens bestämmelser.

7 KVALITET OCH UTFÖRANDE

Systemet/produkter i gällande avtal överensstämmer till utförande och kvalitet med de specifikationer och broschyrer som regionen fått i samband med upphandlingen.

7.1 STANDARDER, KRAV OCH REGELVERK

System/produkterna uppfyller gällande standarder, krav och regelverk enligt tidigare översänd kravspecifikation i tillämpliga delar.

7.2 FÖRÄNDRINGAR

Förändringar i systemet/produkterna ska skriftligen meddelas regionen tre (3) månader i förväg för godkännande.

Vid godkända förändringar som påverkar användningsområde m.m. är leverantören skyldig att utan kostnad informera och utbilda berörd personal om förändringen.

Om inte överenskommelse kan träffas kommer prövning av avtalets giltighet att ske.

7.3 AVVIKELSER

Leverantören är skyldig att, förutom skyldighet enligt lag, skriftligen meddela regionens kontaktperson samt avropande enhet om avtalat system/produkt varit utsatt för allvarligt tillbud eller om konstruktionsfel uppdagats.

8 LEVERANSPLAN

8.1 LEVERANSTID

Ska användas vid utlösning av optioner enligt punkt 5.5.1.

Om det skulle under avtalsperioden vara relevant med tillkommande funktionalitet, utveckling och versionshantering - ska nedan process följas.

Om leverantören ändrar driftsätt eller plattform under avtalstiden ska det lämnas en offert på det till verksamheten. Regionen ska genomföra förstudie och riskanalys på det underlag som leverantören har angett i offert.

En IT-kravspecifikation ska tas fram och biläggas ifylld till avtalet. En ny systemrelaterad ritning/systembeskrivning/arkitekturbeskrivning ska biläggas avtalet.

Ett tillägg till avtal ska skrivas baserat på punkt 19.1 Ändringar och tillägg.

För genomförandet av detta uppdrag ska parterna gemensamt utarbeta och fastställa en skriftlig leveransplan innehållande leveransdag, leveranskontroll, acceptanstest, provdrift och övertagande. Leveransplanen ska godkännas av parterna gemensamt.

Fastställd leveransplan (inklusive betalningsplan och utbildningsplan för nytt införande) ska biläggas avtalet.

Innehåll i en leveransplan för IT-system visas nedan

Milstolpe	Start	Slut	Händelse
0			Förberedelse av installationen utförs av regionen
1			Leveransdag
2			Leveranskontroll
3			Acceptanstest – om förekommer
4			Provdrift
5			Övertagande
6			Ev. delleveranser

8.1.1 Förberedelser och installation av systemet

Regionen utför överenskomna och andra enligt leverantörens anvisningar erforderliga förberedelser för installationen. Anvisningar ska lämnas i god tid.

Parterna informerar varandra om gjorda förberedelser och annat av betydelse för installationen.

Leverantören installerar enligt överenskommelse och i enlighet med allmänt gällande svenska föreskrifter.

Första installationsdag är den dag då leverantören äger tillträde till överenskomna lokaler och utrustning, så att installationen kan vara slutförd vid leveranskontrollperiodens början.

8.1.2 Leveransdag

Leveransdag är den dag då systemet levereras och installation påbörjas.

8.1.3 Leveranskontroll

Kontroll av om leveransen överensstämmer med vad som avtalats samt har de prestanda och övriga egenskaper som motsvarar specifikationerna ska ske under leveranskontrollperioden. Om regionen så begär medverkar leverantören vid leveranskontrollen, ingen ersättning utgår för detta.

Leveranskontroll ska genomföras enligt gällande leveransplan. Leverantören ska tillse att samtliga system och funktioner levereras, installeras, intrimmas och driftsätts enligt överenskommen tidplan.

Regionen bär ansvar för att leveranskontroll genomförs.

Utförandet för leveranskontrollen planeras av regionen i samarbete med leverantören. Leverantören har rätt att närvara vid leveranskontrollen om hinder av detta inte föreligger av sekretesskäl.

Protokoll ska föras över leveranskontrollen. Protokollet ska redovisa hur provet genomförts och dess resultat samt ska undertecknas av båda parter. Om leveransen vid leveranskontrollen inte visar sig ha den prestanda och övriga egenskaper som utfästs ska leverantören utan dröjsmål vidta de åtgärder som behövs för att avhjälpa sådan avvikelse.

Om avvikelse inte är oväsentlig, ska på parts begäran nytt leveranskontroll genomföras under skälig tid. Ny leveranskontroll ska omfatta de delar av leveransen som inte kunnat bedömas av regionen på ett tillfredsställande sätt vid den ursprungliga leveranskontrollen eller som påverkats av avvikelsen eller av åtgärd som vidtagits för att avhjälpa avvikelsen. För godkännande av leveranskontrollen krävs att avtalad leverans överensstämmer med vad som avtalats.

Leveranskontrollen ska godkännas om ovanstående krav uppfyllts och den avtalade leveransen under en och samma leveransprovperiod inte haft något oplanerat avbrott samt uppvisat övriga avtalad prestanda.

Därutöver fordras för godkännande, att leverantören fullgjort övriga åtaganden enligt avtalet som ska vara utförda före leveranskrollperiodens slut.

Godkännanden och underrättelser mellan parterna ska ske skriftligen.

8.1.4 Acceptanstest

Det är leverantörens uppgift att genomföra en så felfri leverans som möjligt utifrån de underlag som tagits fram. Underlagen förutsätts innehålla den funktionalitet som motsvarar verksamhetens behov. Regionen stämmer av att leverantörens leverans överensstämmer med de fastställda specifikationerna.

Syftet är att validera att funktionaliteten motsvarar de specifikationer som avtalats.

8.1.5 Provdrift

Provdrift av systemet sker enligt gällande leveransplan efter leveranskroll för att verifiera att systemet uppfyller ställda krav på t ex tillgänglighet och funktion under normal drift. Parterna ska innan provdriften påbörjas komma överens om hur detta ska verifieras.

Om den utlovade tillgängligheten och funktionen inte uppnås på grund av brister i leverantörens åtagande i förhållande till avtalad specifikation ska fortsatt provdrift ske under ytterligare provperioder om en månad i taget tills dess att kraven uppfylls.

8.1.6 Övertagande

Övertagande av systemet sker efter godkänd provdrift.

Systemet kan därefter tas i drift och garantitiden börja gälla.

Godkännanden och underrättelser mellan parterna ska ske skriftligen.

8.1.7 Försening i leveransplan

Om leverantören inser eller befarar att leveransförsening kommer att ske ska leverantören omgående meddela regionen. Därvid ska förhandlingar tas upp omedelbart i syfte att reducera olägenheter för regionen.

Om förseningen beror på leverantören är regionen berättigad till ekonomisk kompensation för den faktiska kostnad som leveransförseningen ger upphov till.

8.1.8 Vite vid leveransförsening

Om leverans eller del av leveransen är försenad i förhållande till överenskommen leveransplan, och förseningen inte beror på regionen eller kan anses utgöra giltig befrielsegrund, är regionen berättigad till förseningsvite.

Vite ska utgå för varje påbörjad 14-dagarsperiod som förseningen varar med en procent (1%) av den angivna köpeskillingen. Fullt vite ska dock inte överstiga 20% av den angivna köpeskillingen.

Regionen äger rätt att efter eget val tillgodogöra sig upplupet vite antingen genom att vid erläggande av dellikvid eller slutlikvid göra avdrag på priset, eller genom att till Leverantören framställa särskilt krav om betalning. Framställs sådant särskilt krav ska Leverantörens betalning erläggas inom trettio (30) dagar från den dag kravet framställs.

Betalning av vite eller annat skadestånd påverkar inte regionens rätt att vidta andra åtgärder i samband med en överträdelse av bestämmelserna i avtalet.

Om leveransförseningen inte upphört efter det att fullt vite utdömts och förfallit till betalning föreligger grund för Regionen att häva avtalet. Vid hävning av avtalet ska återbetalning av samtliga av Regionen till Leverantören inbetalade belopp ske, jämte ränta enligt räntelagen (1975:635).

Vite eller skadestånd betalas inte för eventuell leveransförsening som orsakats av regionen.

8.1.9 Systemrelaterade ritningar

Leverantören ansvarar för och bekostar upprättande av systemrelaterade ritningar. Digitala underlaget ska skickas till förvaltningsledare enligt Bilaga 1.

9

UTVECKLING OCH VERSIONSHANTERING

Leverantören och regionen ska utarbeta en gemensam plan, arbete sker enligt planering i driftmöte punkt 16, med möjlighet till versionsuppdatering minst en (1) gång per år. Införandet ska ske enligt punkt 8 Leveransplan.

- Leverantören ska tillhandahålla en utförligt beskrivning av vad uppdatering innehåller och en leveransspecifikation.
- En utförlig testplan ska finnas för olika ändringsscenarier där både tester som leverantören utför finns dokumenterade samt eventuella behov av användartester finns angivna och utförligt beskrivna.
- Samtliga ändringar och nya funktionaliteter ska innan frisläppande vara noggrant testade av leverantören. Tester ska vara utförda både av funktionaliteten som ändrats samt samtliga övriga funktionaliteter som ska ha påverkats.
- Systemet ska ha en tydlig versionshantering av samtliga ändringar både de som utförs av leverantören och de regimändringar som användaren utför. Samtliga inställningar ska loggas avseende tidpunkt och utförare.

10 SÄKERHET

10.1 FJÄRRUPPORT OCH ÖVERVAKNING

Underhåll av system ska kunna göras på plats inom regionens lokaler, med regionens distanslösning eller av regionens godkänd distanslösning. Godkännande sker i samband med avtalstecknande.

11 DOKUMENTATION

Systemet ska levereras med utförlig online-dokumentation för samtliga användarroller. Dokumentationen ska vara på svenska.

11.1 ALLMÄNT

Leverans anses fullgjord först när all dokumentation enligt bifogad Kravspecifikation och Mall för upphandlingsavtal är levererad.

Om leverantören utför ändringar på aktuell produkt ska leverantören också ansvara för att levererad dokumentation ändras i motsvarande grad.

Regionen har rätt att ändra i befintlig dokumentation. Leverantören ansvarar inte för dessa förändringar i framtida versioner.

11.2 DOKUMENTATION FÖR ANVÄNDARE

Komplett svensk användarinstruktion/manualer/lathund innehållande anvisningar om användning, ska medfölja levererat system, i digitalt format.

11.3 TEKNISK DOKUMENTATION

Komplett och ändamålsenlig teknisk dokumentation till det levererade systemet ska ingå i leveransen i form av tekniskt underlag för underhåll och service. Om dokumentationen inte är på svenska ska den vara på engelska.

11.4 UPPDATERING AV DOKUMENTATION

Om leverantören/tillverkaren tar fram uppdateringar av dokumentationen/manualer/lathundar gällande levererat system ska information om detta sändas till regionen. Leverantören ansvarar för att den levererade dokumentationen/manualer/lathundar uppdateras – vid varje uppdatering/versionsuppdatering/uppgrädering.

Detta ska ske utan onödig fördröjning under systemets livslängd.

12 UTBILDNING

Utbildning av systemet ska genomföras om behov uppstår, ska ske i överenskommelse mellan parterna, utöver nedanstående.

Om leverantören ändrar driftsätt eller plattform under avtalstiden ska leverantören tillhandahålla nödvändig utbildning, utan kostnad för regionen.

Leverantören ska tillhandahålla utan tillkommande kostnader för regionen:

- Utbildning av nya Superusers inom regionen

- Utbildning ska innehålla:
 - Fördjupning av användning av systemet
 - Regimhantering
 - Repetition och frågor
 - Deltagarna ska efter kursen kunna utbilda normalanvändare och ledsaga användare, ha en fördjupad kännedom om hur man använder systemet och kunna hantera regimer med tillhörande inställningar
- Utbildningsmaterial för utbildning i egen regi
 - Instruktionsfilmer med korta hjälpavsnitt samt PPT- genomgång flödet i systemet (förutom regimhantering)
- Utbildning av superuser vid uppdatering av systemet
 - Demo på plats av förändringar och nyheter

12.1 UTBILDNING SUPERUSER

Regionen har idag fyra (4) personer som är superusers av systemet. Superusers ansvarar för att vara uppdaterade av systemet och dess funktioner.

Leverantören ansvarar för att superusers har korrekt utbildning för att kunna utbilda regionens normalanvändare.

Om regionen önskar att leverantören genomför utbildningen, ska det föregås av dialog av kostnader och genomförande. Leverantören fakturerar enligt punkt 6.3.1.

12.2 UTBILDNING NORMALANVÄNDARE

Regionen har idag ca 15-20 användare. Med normalanvändare menas en sjuksköterska eller läkare som ska ha skrivbehörighet (samt i flesta fall även signeringsbehörighet) i systemet.

Normalanvändare ska ha fått utbildning internt av Vårdorganisationens superanvändare eller av leverantören.

På begäran lämnar leverantören offert på utbildning av normalanvändare. Den utbildningen kan då ske digitalt eller i lokaler tillhandahållna av Vårdorganisationen i den utbildningsmiljö som installerats. Leverantören tillhandahåller utbildningsmaterial och kursledare.

13 SERVICE OCH SUPPORT (SLA)

Leverantören tillhandahåller:

- Fri telefonsupport mellan 09:00 – 16:00. Detta inkluderar att via fjärruppkoppling göra inställningar, t.ex. hjälp med regim eller andra inställningar (brevmallar). Inkluderas också hjälp att ta fram rapporter och statistik.
- Fritt antal uppdateringar (funktionsändringar). Både patchar (mindre uppdateringar/rättelser) och uppgraderingar (större uppdateringar) vilka kräver validering. Förslag till valideringsprotokoll erhålls från leverantören och kan anpassas efter samråd med superusers. Superusers får en genomgång (ca 3 tim) av nya funktioner vid behov.
- Material för utbildning av normalanvändare.
- Felavhjälpning endera via instruktion per telefon eller via fjärruppkoppling.
- Mindre utvecklingsarbeten såsom vidareutveckling av integrationer mot lab, huvudjournalssystem (Cosmic), reservrutin, KPP.

13.1 FELSÖKNING

Vid eventuellt fel (bug i applikationen) dvs att applikationen inte uppträder som förväntat ska detta rapporteras till Journalia via superanvändare eller Vårdorganisationens interna supportavdelning/helpdesk på något av de angivna sätten i avsnitt 7.2.

Journalia påbörjar felsökning/utredning senast 4 timmar efter att Vårdorganisationen rapporterat (akuta) problem som flera användare har.

Felavhjälpning endera via instruktioner eller via fjärruppkoppling.

13.2 FELRAPPORTERINGSVERKTYG/ÄRENDEHANTERINGSSYSTEM

Leverantören bör tillhandahålla ett felrapporteringsverktyg (gärna Webb-gränssnitt) för att regionen ska kunna följa anmälda pågående och avslutade fel.

Leverantören ska leverera kundpåverkande driftsinformation via olika kanaler exempelvis webb och mail till de grupper som regionen uppger.

Se anbud bilaga 8.

13.3 UNDERHÅLL

Anbudsgivaren ska planera och kommunicera regelbundet underhåll. Anbudsgivaren ska i anbudet redovisa sin process för underhållsuppdatering avseende såväl felrättning, funktionstillägg samt större versionsuppdateringar.

Planerat underhåll av tjänsten, som innebär att tjänsten blir otillgänglig, medges men ska begränsas till två (2) tillfällen per kalenderår och högst sex (6) timmar per tillfälle. Varje sådan planerad otillgänglighet ska överenskommas med regionen minst två (2) månader i förväg.

13.3.1 Underhåll av systemet

Underhåll av systemet ska kunna göras på plats inom regionens lokaler eller med regionens distansarbetslösning. Se bilaga 4 Fjärråtkomst för konsulter och 5 Support av fjärråtkomst till Region Värmland.

13.4 UPPDATERING AV FUNKTIONER OCH TJÄNSTER

Avtalet ska löpande uppdateras så att inaktuella funktioner och tjänster ersätts med nya.

13.5 UPPDATERINGAR

Aktuella uppdateringar, förbättringar och förändringar av systemet och/eller tjänsten under tiden från beställning till leverans utförs av leverantören efter regionens godkännande utan kostnad för regionen om inte annat överenskommits mellan parterna.

Uppdateringar av mjuk- och hårdvara som innehåller direkta fel eller säkerhetsrisker ska ingå utan kostnad under systemets livslängd.

Regionen kommer att erbjudas två (2) uppdateringar årligen:

- En (1) release gällande första halvan av året och en (1) gällande andra halvan av året.

Om ny release saknar särskilda säkerhetsuppdateringar kan regionen välja att inte uppdatera utan avvakta nästa release.

Alla uppdateringar sker i samråd med regionen och ny release ska först installeras i test/acceptans-miljö för att därefter testas av superanvändare med ett acceptabelt utfall för att kunna driftsättas.

Uppdatering av regionens miljöer utförs av regionens IT-avdelning med hjälp av instruktioner från leverantören eller av leverantören och ingår i den årliga avgiften.

Inför uppdatering ingår upp till fyra (4) timmar digitalt möte för planering och information om ny version.

Efter uppdatering ingår upp till två (2) timmar digitalt möte för uppföljning.

13.6 UPPGRADERINGAR

Automatisk uppgradering med Windows Update av de servrar systemet exekverar på ska göras utan att systemets funktion förändras.

Automatisk patchning och uppgradering av antivirussystem på server ska göras utan att leverantören fransäger sig ansvar för systemet eller får annan liknande påverkan på ingånget avtal.

Automatisk uppgradering av antivirussystemet på de servrar systemet exekverar på ska göras utan att systemets funktion förändras.

Uppgraderingar som ger nya funktioner ingår inte i leverantörens åtagande. Förhandlingar kan ske separat.

14 ANSVAR FÖR FEL

Fel ska anses föreligga när tjänsten inte uppfyller från ställda krav eller avviker från vad som i övrigt följer av avtalet.

Vid upptäckt eller inrapporterat fel ansvarar leverantören för detta tills felet avhjälpas och godkänd klarrapport lämnats till regionens. Klarrapporten ska innehålla loggade händelser med information om tidpunkter och åtgärder.

Leverantören ska omgående underrätta regionen om uppkomna eller misstänkta fel och avhjälpa fel som beror på omständighet för vilken leverantören ansvarar inom den tid som anges i punkt 13. Om leverantören inte inom utsatt tid åtgärdar felet har regionen rätt att, utöver vad som i övrigt framgår av avtalet, göra följande påföljder gällande:

- regionen har rätt att göra ett prisavdrag som svarar mot felet,
- regionen har inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning i punkt 19.5.1 rätt till ersättning för den skada som uppstått på grund av felet,
- regionen har rätt att säga upp avtalet med tillämpning av punkt 19.7 nedan.

15 UPPFÖLJNING OCH STATISTIK

Regionen kan komma att kalla till uppföljningsmöte. Uppföljningsmöten kan komma att ske en gång per år.

16 DRIFTMÖTE

Leverantören ansvarar och kallar till regelbundna driftsmöten med ansvarig personal hos regionen. Dessa driftsmöten ska genomföras två (2) – fyra (4) ggr/år. *Plats* för möte sker enligt överenskommelse utan tillkommande kostnader för regionen.

Förslag på agenda:

- Vid driftsmöten tillsammans med ansvarig personal hos regionen ska senaste periodens fel följas upp och parterna komma överens om åtgärder som ska vidtas för att minimera risken att samma fel uppstår igen.
- Vid driftsmötena ska leverantören redovisa senaste periodens driftstatistik, innehållande uppgifter om tillgänglighet i leveransobjektet i form av antal fel, åtgärds- och avbrottstider, fördelning av fel samt kritiska och eskalerade fel.
- Kritiska och eskalerade fel ska följas upp enligt gemensamt överenskommen process och parterna ska gemensamt komma överens om åtgärder som ska vidtas för att minimera risken att samma fel uppstår igen.
- Vid brister i leverans enligt punkt 13 ska vitesgrundande avvikelser handläggas och beslutas.
 - Leverantören ska i förekommande fall redovisa underlag för vitesberäkning som ska godkännas av regionen.
- Säkerhet- och beredskap
 - Regionen kommer att följa upp leverantörens rutiner gällande säkerhet och beredskap *vid behov*.

17 AVVECKLING

Leverantören ska vara behjälplig i samband med avveckling av tjänst och vid byte av leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation.

Vid avtalets upphörande, helt eller delvis, ska leverantören tillse att regionens programvaror, utrustning och data återlämnas till regionen eller till den som regionen anvisar eller, enligt regionens instruktioner, att regionens programvaror och data varaktigt raderas.

Vid avtalets upphörande, helt eller delvis, ska leverantören, och annan för vilken leverantören svarar, vidare aktivt, positivt och i samarbetsvillig anda på regionens begäran assistera regionen och av regionen anvisad tredje part vid överflyttning av ansvaret för hela eller delar av utrustningen alternativt tjänsten till regionen eller till av regionen anvisad tredje part.

Leverantören ska aktivt medverka vid avveckling samt överflytt av utrustningen alternativt tjänsten till regionen eller av regionen utsedd ny leverantör med ett

minimum av avbrott i utrustningen alternativt tjänsten respektive andra olägenheter för regionens verksamhet.

Leverantören ska vara behjälplig med nödvändiga kontroller och i övrigt samarbete med ny leverantör för att säkerställa att konvertering och migrering av data genomförts med framgång.

18 HANTERING AV INFORMATION

Regionens är ägare av all information (exempel, text, bilder, film etc.) som registreras eller genereras i samband med tjänsten. Leverantören och dess medarbetare får enbart behandla sådan information för att uppfylla sina åtaganden enligt avtalet eller i enlighet med instruktioner från regionen.

Leverantören är skyldig att genast efter begäran från regionen lämna ut regionens data till regionen. Leverantören är införstådd med och accepterar att regionen har långtgående skyldigheter enligt bland annat 2 kap. tryckfrihetsförordningen att mycket skyndsamt kunna lämna ut data till den som begär det. Data ska utlämnas i det format som regionen begär. Om utlämnandet kräver särskilt konverteringsarbete ska leverantören ha rätt till ersättning för skäliga och styrkta kostnader med anledning därav.

19 ÖVRIGA VILLKOR

19.1 ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för regionen och leverantören.

19.2 TYSTNADSPLIKT

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt för regionen och dess anställda, men gäller inte för leverantören och dennes anställda.

De uppgifter som omfattas av sekretess inom regionens verksamhet är framför allt uppgifter om patienter, men sekretess kan även gälla för exempelvis personaluppgifter samt enskildas affärs- och driftförhållanden.

Leverantören förbinder sig att inte röja uppgifter för vilka sekretess gäller hos regionen. Leverantören ansvarar för att dennes anställda eller eventuell underleverantör informeras om och iakttar tystnadsplikt ifråga om dessa uppgifter och åtar sig att avtala om tystnadsplikt med sina anställda. Leverantören och dennes anställda ska i förekommande fall följa de instruktioner regionen ger angående sekretessreglerade uppgifter.

Tystnadsplikten gäller även efter avtalstidens utgång.

Uppkommer skada för regionen på grund av att leverantören eller dennes anställda röjer uppgifter som omfattas av tystnadsplikt, ska leverantören ersätta skadan.

19.3 HANDLINGARS INBÖRDES ORDNING

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra.

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal,
2. detta avtal med bilagor,
3. offertförfrågan,
4. offerten.

19.4 ÄNDRADE ÄGAR- OCH VERKSAMHETSFÖRHÅLLANDEN

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga godkännande.

Leverantören ska utan dröjsmål informera regionen inför eventuella ägarförändringar samt ändring av organisationsnummer. På begäran av regionen ska leverantören lämna ytterligare information.

19.5 ANSVAR FÖR SKADA

Leverantören ansvarar för skador som orsakats genom försummelse av leverantören, dennes anställda eller av leverantören anlitate underleverantörer.

Ersättningsanspråk ska för att vara giltigt framställas omgående efter det att regionen har märkt grunden för anspråket och under alla förhållanden senast sex (6) månader efter det att detta avtal upphört att gälla.

Part är alltid skyldig att vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga eller begränsa uppkomsten av skada, om parten kan göra det utan oskäligen kostnad eller olägenhet.

Beträffande personuppgifter gäller vad som framgår av personuppgiftsbiträdesavtalet (PUB-avtal).

19.5.1 Ansvarsbegränsning - Vid leverans av produkter med tillhörande tjänster

Leverantören ansvarar för sakskador, som orsakats genom försummelse av leverantören eller av leverantörens anställda. Leverantörens ansvar för sakskador omfattar endast ersättning för direkt skada och är per skadetillfälle begränsat till 35 gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet.

Parts skadeståndsansvar ska, utom ifall som avses ovan och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om 25 % av hela kontraktssumman. Part ansvarar dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man eller förlust av information.

19.5.2 Vid IT-drift (molntjänst)

Skulle skadeståndsansvar uppstå ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, parts skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om 25 % av årsavgiften för berörd tjänst. Part ansvarar dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man. Leverantören ansvarar dock inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust som orsakats av leverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt specifikation för tjänsten.

19.6 FÖRSÄKRINGAR

Det åligger leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla försäkringar som täcker de skador som leverantören är ansvarig för enligt detta avtal. Leverantören ska på begäran styrka detta genom att tillställa regionen kopia av försäkringsbrev.

Ersättning för skada är inte begränsad till utfallande försäkringsbelopp.

19.7 FÖRTIDA UPPSÄGNING AV AVTAL

Regionen har rätt att säga upp detta avtal eller del därav till omedelbart upphörande om:

- leverantören försätts i konkurs, träder i likvidation, ställer in betalningarna eller på annat sätt kan antas vara på obestånd.
- det under avtalstiden framkommer omständigheter som skulle utgjort grund för att utesluta leverantör på grund av brott som avses i 13kap 1§ LOU.

Regionen har rätt att säga upp detta avtal eller del därav till upphörande 30 dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om:

- leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare,
- leverantören inte uppfyller ett eller flera av regionens uppställda krav enligt detta avtal och inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter avsändandet av skriftligt meddelande härom,
- leverantören i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal och inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter avsändandet av skriftligt meddelande härom,
- leverantören bryter mot lag, förordning eller av myndighet utfärdad föreskrift,
- avtalet ändrats på ett sätt som inte är tillåtet enligt 17 kap, 9–14 §§ LOU,

- om en situation inträffar som innebär att LOU 17 kap. 17 § p. 3 aktualiseras.

Leverantören har rätt att säga upp detta avtal eller del därav till upphörande 30 dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om:

- regionen i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal och inte vidtar full rättelse inom 30 dagar efter skriftligt meddelande därom,
- regionen är i dröjsmål med betalning och inte erlägger betalning till leverantören senast 30 dagar efter skriftlig anmaning därom.

19.8 KRIS OCH BEREDSKAPSÅTGÄRDER

19.8.1 Vardag och kris

Leverantören ska planera för och redovisa hur en reell förmåga till kontinuitet avseende avtalad leverans säkerställs vid normalläge och vid kris.

När kris anses föreligga påkallar regionens organisation, regional krisledning alternativt regional särskild sjukvårdsledning.

Se bilaga 9 Anbudsbilaga Vardag och kris

19.9 BEFRIELSEGRUND (FORCE MAJEURE)

Part är befriad från sina åtaganden om denne visar att det inträffat ett hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följderna denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror dröjsmålet på någon som part anlitat för att helt eller delvis fullgöra köpet, är parten fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som han har anlitat skulle vara fri enligt första stycket. Detsamma gäller om dröjsmålet beror på en underleverantör som leverantören har anlitat eller någon annan i tidigare led.

För att part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska denne utan dröjsmål underrätta motparten om uppkomsten därav, liksom om dess upphörande. Part ska informera motparten om när fullgörelse beräknas kunna ske.

Vid force majeure hos regionen ska regionen ersätta leverantören för de merkostnader som leverantören får vidkännas för att säkra och skydda varan.

19.10 TOLKNINGSFÖRETRÄDE

Om oenighet uppkommer mellan parterna om tolkning av visst villkor eller föreskrift i detta avtal, eller om villkor eller föreskrift i de upphandlingsdokument som föregått detta avtal, ska regionen äga tolkningsföreträde till dess att frågan är avgjord i en särskild skriftlig överenskommelse mellan parterna eller genom beslut i domstol.

Regionen meddelar skriftligen leverantören sin avsikt att nyttja sin rätt till tolkningsföreträde samt anger sin ståndpunkt i den fråga som givit upphov till oenigheten.

19.11 TVIST

Twist med anledning av detta avtal, vilken ej kan göras upp i godo ska avgöras av svensk allmän domstol där regionen svarar i tvistemål med tillämpning av svensk rätt.

20 SÄRSKILDA VILLKOR FÖR FULLGÖRANDE AV KONTRAKT

20.1 PERSONUPPGIFTSBEHANDLING

En förutsättning för avtalets giltighet är att leverantören undertecknar regionens personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal).

Leverantören och de personer som arbetar under dennes ledning får behandla personuppgifter bara i enlighet med instruktioner från regionen.

Se bilaga 10 Personuppgiftsbiträdesavtal, OnPREM

20.2 SOCIALT ANSVAR

I enlighet med regionens uppförandekod för leverantörer ska varor och/eller tjänster som levereras enligt detta avtal vara framställda och/eller tillhandahållna under hållbara och ansvarsfulla förhållanden.

Leverantören ska ha rutiner för att säkerställa att produktionen av de varor och/eller tjänster som levereras under avtalstiden sker under sådana förhållanden som är förenliga med de grundläggande arbetsvillkoren i leverantörskedjan.

Leverantören är skyldig att på begäran från regionen redovisa hur produktionen av varor och/eller tjänster utförs. Redovisningen ska ske på det sätt och inom den tid som regionen begär om detta inte är oskäligt. Leverantören är vidare skyldig att möjliggöra för regionen att själv eller genom ombud utföra inspektioner på plats hos leverantören och/eller hos någon av leverantörens underleverantörer för att säkerställa att produktion sker under hållbara och ansvarsfulla förhållanden. Leverantören ska medverka till att dessa inspektioner genomförs på ett effektivt sätt.

Bristande uppfyllelse av skyldigheterna innebär ett kontraktsbrott. Regionen får med anledning av kontraktsbrottet omedelbart säga upp avtalet i sin helhet eller delvis.

Läs mer om hållbar upphandling, socialt ansvar och uppförandekoden genom att söka efter "Hållbar upphandling" på www.regionvarmland.se eller genom följande länk: www.regionvarmland.se/regionvarmland/om-regionen/upphandling-och-inkop/hallbar-upphandling.

20.3 SAMARBETE

Båda parter ska agera ansvarsfullt och professionellt utifrån sina roller som leverantör och kund (Regionen).

Parterna ska vidare arbeta för att ett gott samarbete skapas, utvecklas och upprätthålls.

Om någon av parterna anser att det föreligger otydligheter, ansvarar parterna för att dessa kommuniceras sinsemellan och därefter tydliggörs.

Parterna ska omgående hantera samt redogöra för hur förbättring kommer att ske om någon part uttrycker missnöje och/eller hävdar undermålig prestation.

21 BILAGOR

1. Kontaktpersoner
2. Beskrivning av IT-plattformen
3. Kravspecifikation – besvarad
4. Manual fjärråtkomst för konsult
5. Support av fjärråtkomst till Region Värmland
6. Offert – sekretess
7. Införandeplan – Leveransplan – preliminär
- 7.1 Fastställd Införandeplan – Leveransplan
8. Ärendehanteringssystem
9. Vardag och kris – sekretess
10. Personuppgiftsbiträdesavtal – drift i regionen
- REC – 024 AKnet Användningsspecifikation – sekretess
- REC – 025 AKnet användarscenarier - sekretess
- REC – 026 AKnet kravspecifikation - sekretess
- REC – 027 AKnet Kvalificering och klassificering - sekretess
- REC – 028 AKnet produktbeskrivning - sekretess
- REC – 042 AKnet instruktion superanvändare - sekretess
- REC – 043 AKnet instruktion normalanvändare – sekretess
- REC – 044 AKnet instruktion IT-avdelningen - sekretess
- REC – 129 Produktlista - sekretess
- REC – 130 AKnet Produktplan - sekretess
- REC – 196 AKnet applikationsfiler - sekretess
- REC – 200 AKnet database description – sekretess

UNDERSKRIFTER

Detta avtal har signerats elektroniskt av båda parter.

För Region Värmland

Pia-Britt Hildebrand
Inköpschef

För leverantören

Anna Ramebäck
VD