



Bilaga 4h Aktiviteter vid avtalets upphörande

Dnr: 220-1874/2017
2018-01-19



Innehåll

1	Inledning	3
2	Principer	3
3	Allmänna krav om godkännande	4
4	Etablera styrgrupp	4
5	Teknisk och organisatorisk genomgång	4
5.1	Allmänna krav	4
5.2	Genomgång av teknisk miljö och rutiner	5
5.3	Genomgång av underleverantörer, avtal och personal	5
5.4	Analys av teknisk och organisatorisk genomgång	5
6	Utformning av plan för överlämning	5
6.1	Allmänt om plan för överlämningsprojekt	5
6.2	Specifikation för överlämningsprojektet	6
6.3	Plan för överföring av tillgångar	6
6.4	Plan för överföring av rutiner	6
6.5	Plan för kunskapsöverföring	7
7	Tillbakadragande	7
7.1	Allmänna krav	7
7.2	Utföra överlämning av tillgångar	7
7.3	Utföra överlämning av rutiner	8
7.4	Utföra kunskapsöverföring	8
7.5	Analys efter kontraktets upphörande	8
7.6	Formellt avslut av tjänsteleveranserna	8
8	Projektledning för överlämningsprojektet	8
8.1	Allmänna krav	8
8.2	Samordning med andra överlämningsprojekt	9
8.3	Tillträde till lokaler	9
8.4	Stadens deltagande i överlämningsprojektet	9
8.5	Gemensamma aktiviteter	9
8.6	Dokumenthantering	10
8.7	Kvalitetssäkringsplan	10
8.8	Kontroller	10
8.9	Ändringsbegäran	10
8.10	Överlämningsprojektets avslutande	10
9	Ersättning	11

1 Inledning

Dokumentet beskriver de krav som Leverantören måste uppfylla vid avslut av avtalet, oavsett om det avslutas till följd av avtalsbrott, avtalstidens utgång eller av annan anledning.

Aktiviteter vid avtalets upphörande består av fyra faser, ”Etablera styrgrupp”, ”Teknisk och organisatorisk genomgång”, ”Utformning av plan för överlämning” och ”Tillbakadragande”. Alla fyra faser utförs som ett överlämningsprojekt enligt punkt 8 Projektledning för överlämningsprojekt.

Faserna är definierade enligt nedan:

- **Etablera styrgrupp** avser att bemanna beslutande organ för överlämningsprojektet.
- **Teknisk och organisatorisk genomgång** avser genomgång av Leverantörens situation i förhållande till Uppdraget och tekniska miljö, samt planering och förberedelse för kommande faser.
- **Utformning av plan för överlämning** avser utformning och fastställande av en plan för överföring av tillgångar och kunskap, samt acceptanskriterier och förfaranden för tillbakadragandet.
- **Tillbakadragande** avser genomförandet av planen för överlämning, inklusive att verkställa överföring av tillgångar och kunskap från Leverantören till Staden eller den nya leverantör som i slutet av tillbakadragandet ska ta över ansvaret för motsvarande leverans.

Varje fas beskrivs i dokumentet genom sina egna aktiviteter och krav.

2 Principer

Projektmetoden som Leverantören använder ska följa Stadens vid var tid gällande projektmodell, täcka alla faser i överlämningsprojektet och överensstämna med minimikraven beskrivna under punkt 8.

Leverantören ska säkerställa att överlämningsprojektet genomförs med så liten negativ påverkan som möjligt på Stadens verksamhet. Leverantören är således skyldig att tillhandahålla Lösningen till Staden under överlämningsprojektet med avtalade SLA nivåer, om inte annat särskilt skriftligen överenskommit.

Leverantören ska, enligt Stadens anvisning, för pågående projekt planera för antingen överföringen av dessa projekt till Staden eller en ny leverantör eller för att slutföra dessa projekt innan överlämningsprojektet avslutas.

Kunskapsöverföring till Staden och en ny leverantör ingår i överlämningsprojektet och ska vara genomfört innan projektet avslutas.

3 Allmänna krav om godkännande

Alla åtgärder och resultat som inverkar på uppfyllandet av Leverantörens åtaganden i samband med överlämningsprojektet ska godkännas av Staden.

Alla beslut som fattas av styrgruppen för överlämningsprojektet ska dokumenteras av Leverantören och godkännas av Staden, om ej annat överenskommit.

4 Etablera styrgrupp

En styrgrupp ska inrättas för överlämningsprojektet. Syftet med styrgruppen är att övervaka överlämningsprojektet mot överenskomna planer, övervaka risker och att fatta beslut.

Styrgruppen är ansvarig för att fatta beslut om det finns några avvikelser från överenskomna planer och godkänner alla ändringar som kan få stor inverkan på överlämningsprojektets löptid och/eller kostnad. Styrgruppen ska bestå av representanter från Staden, Leverantören och vid förekommande fall ny leverantör.

Ordföranden i styrgruppen ska vara en representant från Staden och har utslagsröst vid oenigheter.

5 Teknisk och organisatorisk genomgång

5.1 Allmänna krav

Resultatet av den tekniska och organisatoriska genomgången ska levereras till Staden för godkännande en (1) månad efter att Staden har beställt den.

5.2 Genomgång av teknisk miljö och rutiner

Leverantören ska genomföra en teknisk genomgång av miljön och verifiera att alla tillgångar och konfigurerbara objekt, som är relevanta för den aktuella Lösningen och leveranssituationen, är korrekt dokumenterade.

Leverantören ska verifiera att dokument och rutiner som används för konfiguration, säkerhet, utveckling, förvaltning, med mera som har skapats för att anpassa Leverantörens tjänster till Staden är korrekt dokumenterade.

5.3 Genomgång av underleverantörer, avtal och personal

Leverantören ska identifiera och dokumentera:

- befintliga underleverantörer som kontrakterats för att leverera Uppdraget till Staden
- befintliga licensavtal och andra relevanta avtal
- om det finns anställda som ska medfölja vid en eventuell verksamhetsövergång från Leverantören eller Leverantörens underleverantörer till ny leverantör och/eller till Staden

5.4 Analys av teknisk och organisatorisk genomgång

Leverantören ska utföra analys utifrån resultatet i den tekniska och organisatoriska genomgången:

- **Tillgångar:** Leverantören ska identifiera tillgångar som ägs av Staden och alla tillgångar som är lämpliga att föra över till Staden eller till av Staden utsedd leverantör. Staden har beslutsrätt om vilka tillgångar som ska överföras till Staden eller till av Staden utsedd ny leverantör.

6 Utformning av plan för överlämning

6.1 Allmänt om plan för överlämningsprojekt

Leverantören ansvarar för att skapa en plan för överlämning till en ny leverantör.

Planen ska överlämnas till Staden eller till av Staden utsedd part för godkännande en (1) månad efter att Staden har beställt den. Planen ska till omfång, tidsåtgång och budget vara anpassad till storleken och komplexiteten i Leverantörens åtaganden. Planen ska innehålla Upphandling av pedagogiskt IT-stöd för Planering och Bedömning inom Skolplattform Stockholm

Avtalad specifikation och Avtalade leveransdagar. Planen ska tydligt specificera Leverantörens kostnader för att utföra överlämningsprojektet, vidare beskrivet i punkt 9 Ersättning.

6.2 Specifikation för överlämningsprojektet

Överlämningsprojektets specifikation ska bestå av minst följande:

- tidplan inklusive milstolpar och definition av milstolpar
- överlämningsprojektets slutdatum
- leveransplan
- krav på Staden och krav på Stadens aktiviteter
- överlämningsprojektets budget
- uppskattning av hur många heltidstjänster som Staden kommer att behöva för att genomföra överlämningsprojektet
- överlämningsprojektets projektorganisation
- lista över underleverantörer för överlämningsprojektet
- principer för rapportering och kommunikation inom överlämningsprojektet
- rutiner för utbyte av dokument
- kvalitetssäkringssystem för överlämningsprojektet (se punkt 8.7)
- riskanalys och fördelning av riskerna mellan Parterna
- styrmodell för överlämnandeprojektet
- beskrivning av hur informationssäkerhet garanteras under överlämningsprojektet

6.3 Plan för överföring av tillgångar

Leverantören ska redovisa alla tillgångar som ska överföras till Staden eller till den nya leverantören samt i vilken ordning detta ska ske för att minimera störningar i Tjänsten.

Leverantören ska identifiera och beskriva hur Leverantören ska säkerställa kontinuitet och avbrottsfri leverans av Tjänsten till Staden under överlämningsprojektet. Leverantören måste inkludera aspekter som att skilja ut delade tillgångar och planer för hur fränkoppling ska genomföras.

Leverantören ska i samarbete med Staden förbereda uppsägning eller överlåtelse av Leverantörens och/eller underleverantörers kontrakt. Leverantören ska i utformningen av planen följa Stadens eventuella krav på gallring och arkivering av information.

6.4 Plan för överföring av rutiner

Leverantören ska planera för hur rutiner och dokumentation som exempelvis används för konfiguration, säkerhet, utveckling eller 6 (11) Upphandling av pedagogiskt IT-stöd för Planering och Bedömning inom Skolplattform Stockholm

förvaltning kommer att fasas ut och överförs till Staden och/eller ny leverantör. Denna plan ska godkännas av Staden.

6.5 Plan för kunskapsöverföring

Leverantören ska beskriva och dokumentera en plan och ett förfarande för kunskapsöverföring. Planen ska omfatta alla åtgärder som syftar till att överföra kunskap från Leverantören till Staden och/eller till den nya leverantören. All tillämpbar kunskap som innehas av Leverantören och/eller Staden ska dokumenteras. Denna plan ska godkännas av Staden.

7 Tillbakadragande

7.1 Allmänna krav

Leverantören ska dra tillbaka Lösningen och Tjänster som levereras till Staden och koppla ifrån sig från Stadens miljö och i förekommande fall överföra Lösningen och Tjänsten störningsfritt till ny leverantör. Tjänsten som Staden erhåller ska under hela förfarandet vara störningsfri. Ny leverantör kan vara Staden eller en annan leverantör.

7.2 Utföra överlämning av tillgångar

Leverantören ska i förekommande fall tillhandahålla ett inventarium över all teknisk utrustning och/eller tillgångar som ska överföras till Staden och/eller till den nya leverantören.

Leverantören ska separera och koppla bort all relevant teknisk utrustning och/eller tillgångar. Leverantören ska paketera och transportera teknisk utrustning och/eller tillgångar till Staden och/eller den nya leverantören.

Leverantören ska exportera all information i Lösningen i ett format som gör att Staden kan överföra det till ett annat system/tjänst.

Återlämning och radering av personuppgifter regleras utöver bestämmelser i denna bilaga enligt *Bilaga 1b - Personuppgiftsbiträdesavtal*.

Leverantören ska genom en dokumenterad rutin tillse att data på datamedia som inte längre används för Stadens räkning destrueras permanent genom säker överskrivning.

7.3 Utföra överlämning av rutiner

Aktiviteter som minst ska utföras är:

- återkallande av rutiner
- överlämnandet av Stadens dokumentation
- arkivering

7.4 Utföra kunskapsöverföring

Leverantören ska se till att kunskapsöverföringen sker i enlighet med specificerade planer och förfaranden.

7.5 Analys efter kontraktets upphörande

Leverantören ska granska och dokumentera både bra och dåliga erfarenheter beträffande de Tjänster som levererats till Staden.

Fokus ska ligga på hur Staden kan bli en bättre kund. Denna analys ska dokumenteras och överlämnas till Staden.

7.6 Formellt avslut av tjänsteleveranserna

Ett formell skriftligt avslut mellan Staden och Leverantören ska ske och Lösningen och Tjänsten ska avslutas alternativt lämnas till Staden och/eller till den nya leverantören innan överlämningsprojektet anses avslutat.

8 Projektledning för överlämningsprojektet

8.1 Allmänna krav

Leverantören ska dokumentera hur projektledning och operativa förfaranden för överlämningsprojektet ska utföras. Om Staden så begär ska projektet utföras som ett trepartsförfarande mellan Staden, Leverantören och eventuell ny leverantör. Staden, eventuell ny leverantör och Leverantören ska utse varsin projektledare för överlämningsprojektet som är ansvariga för verkställande av projektet. Staden kommer vid beställning av överlämningsprojektet att meddela vilken part som ska ha ansvar för huvudprojektledning. Leverantörens projektledare ska godkännas av Staden.

Leverantörens projektplan ska minst bestå av följande aktiviteter:

- framtagande av en projektspecifikation
- framtagande av en tidsplan
- styrning och övervakning av Leverantörens genomförande och samordning med Staden aktiviteter

- övervakning av Stadens aktiviteter i överlämningsplanen som kan påverka tiden för genomförandet
- granskning och samordning av alla projektspecifikationer i överlämningsprojektet
- dokumentation och distribution av statusrapporter minst en gång i månaden under överlämningsprojektet
- koordinering av alla aktiviteter inom leveransen
- regelbunden identifiering och information om risker inom överlämningsprojektet

8.2 Samordning med andra överlämningsprojekt

Staden ska ge direktiv till Leverantören beträffande samordning med andra överlämningsprojekt som pågår inom Staden.

Leverantören ska utifrån dessa direktiv anpassa sin planering så att det sker i samordning med andra överlämningsprojekt som bedrivs inom Staden. Leverantören ska specificera beroenden till andra överlämningsprojektet, projekt och förändringar som pågår inom Staden.

8.3 Tillträde till lokaler

En överenskommelse ska göras mellan Staden och Leverantören om tillgång till lokaler, datacentraler, byggnader, m.m. som Leverantören och ny leverantör behöver tillgång till för att fullgöra överlämningsprojektet. Staden kommer vid behov att underlätta samverkan mellan olika leverantörer för sådan tillgång.

8.4 Stadens deltagande i överlämningsprojektet

Staden kommer att i rimlig omfattning bistå i att underlätta förhållandet mellan Leverantören och i förekommande fall den nya leverantören. Staden ska på begäran av Leverantören i förväg granska, kommentera och godkänna Leverantörens dokument, specifikationer, etc. Staden ska delta i överlämningsprojektets möten när det är relevant och i förväg begärt av Leverantören.

8.5 Gemensamma aktiviteter

Planering av gemensamma aktiviteter mellan Staden och Leverantören ska ske i samråd mellan Parterna. Leverantören ansvarar för att hantera och dokumentera gemensamma aktiviteter.

8.6 Dokumenthantering

När dokument utbyts mellan Staden och Leverantören ska varje dokument ha en unik referens.

8.7 Kvalitetssäkringsplan

Leverantören ska upprätta en plan för kvalitetssäkring för överlämningsprojektet. Leverantören ska utföra allt arbete i enlighet med principer för kvalitetssäkring, så att tester, implementering, dokumentation etc. genomförs så som avsetts.

8.8 Kontroller

Staden har rätt att utföra kontroller under hela överlämningsprojektets löptid. Om det efter sådana kontroller framgår att något inte uppfyller avtalsenliga krav eller överlämningsprojektets specifikation, ska Leverantören, utan extra kostnad, utföra alla nödvändiga åtgärder för att rätta till situationen.

8.9 Ändringsbegäran

Hantering av ändringar under genomförandet av överlämningsprojektet ska ske på ett kontrollerat sätt. Staden har rätt att begära ändringar i tidplaner, leveranser, avtal, mm under genomförandet av överlämningsprojektet. Leverantören är skyldig att begära en ändring i genomförandet av överlämningsprojektet om Leverantören upptäcker något som hindrar Leverantören från att uppfylla sitt åtagande.

Leverantören ska ta fram en detaljerad beskrivning av hur ändringsbegäran och ändringshantering går till under överlämningsprojektet. Alla förslag till förändringar under genomförandet av överlämningsprojektet ska dokumenteras som en ändringsbegäran.

All ändringsbegäran som får en stor inverkan på överlämningsprojektet i antingen tid eller kostnad ska godkännas av styrgruppen.

8.10 Överlämningsprojektets avslutande

Leverantören ska efter överlämningsprojektet ha uppfyllt sina mål och leveranser (Avtalad specifikation på Avtalade leveransdagar). Leverantören ska skriva en avslutande rapport som ska godkännas av styrgruppen.

En analys av överlämningsprojektets Resultat och Effektiva leveransdagar i förhållande till Avtalad specifikation och Avtalade leveransdagar ska göras.

Den avslutande rapporten ska bestå av minst följande:

- historisk information, sammanställning av händelser, ändringar, viktiga beslut etc.
- analys av avvikelser beträffande tid, kostnader och kvalitet (dvs. hur väl Stadens krav uppfyllts)
- utvärdering av överlämningsprojektet Resultat
- erfarenhet och observationer (lärdom)

9 Ersättning

I samband med avslutning av fasen teknisk och organisatorisk genomgång enligt punkt 5 ska Leverantören i enlighet med kraven i detta dokument lämna in ett anbud till Staden.

Priset ska specificeras för:

- utformning av plan för överlämning
- tillbakadragande av leverans
- projektledning för överlämningsprojektet

För faserna etablera styrgrupp enligt punkt 4 samt teknisk och organisatorisk genomgång enligt punkt 5 ska Leverantören inte erhålla någon ersättning. Leverantörens kostnad för detta arbete ska täckas av den fasta månadsavgiften.

Prissättningen ska utgå från *Bilaga 2 - Svarsmall*, se timpriser.

Staden ska som mest utbetala till Leverantören för detta överlämnande, oaktat om överlämnande av Tjänsten sker vid olika tidpunkter, 50 procent av total fakturering för de närmaste 12 månaderna innan avtalet upphör.

Sker överlämnandet avtalsår 1, d.v.s. att mindre än tolv månader har förflutit sedan avtalsdagen, när Staden beställer plan för överlämning, ska ett uppskattat kontraktsvärde för avtalsåret tas fram av Parterna.

Fakturering ska ske enligt milstolpar definierade i planen för överlämningsprojektet. Fakturering får endast ske efter att Staden har godkänt Resultatet kopplade till milstolparna.