












Upphandlande organisation

Göteborgs Spårvägar AB
Johanna Albihn

Upphandling

Skaderegleringstjänster
2025-00617
Publicerad 2025-05-06 13:55
Sista anbudsdag: 2025-06-05 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

1. Upphandlingsdokument

1.1 ALLMÄN INFORMATION

1.1.1 Om köparen



Göteborgs Spårvägar AB org.nr.556353-3412, benämns i det följande som "Köparen", inbjuder härmed företag, benämns i det följande "Leverantörer", att inkomma med ansökan i enlighet med detta upphandlingsunderlag. Köparen är ett kommunalt bolag som delägs av Göteborgs Stad, inom koncernen Göteborgs Stads Kollektivtrafik AB.

Information om Köparen finns på www.goteborgssparvagar.se

1.1.2 Beskrivning samt omfattning av upphandlingsföremålet



Denna upphandling omfattar köparens behov av tjänster kopplat till personskadereglering i och med spårvagn under 250 000SEK.

Tjänsten omfattar utredning av skador, rådgivning kring eventuell ersättning till den skadedrabbade och nivån på denna ersättning samt eventuell övrig skadeservice.

Den totala beställningsvolymen under hela avtalstiden får maximalt uppgå till 2 200 000 SEK. Angiven volym utgör Ramavtalets takvolym. Volymen kan variera under perioden liksom om nu ej kända händelser eller beslut förändrar behoven och några garanterade volymer lämnas inte.

1.1.3 Avtalsperiod



Avtal avses att tecknas på en avtalslängd om tjugofyra (24) månader, med möjlighet för Köparen till förlängning med maximalt trettiosex (36) månader. Förlängning kan bara påkallas av Köparen.

Del av uppdrag som inte slutförts vid avtalets slut, ska slutföras utan hinder av att Avtalet löpt ut.

Beräknad avtalsstart är 2025-09-01

1.2 ADMINISTRATIVA UPPGIFTER

1.2.1 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling genomförs som ett Öppet förfarande enligt lag (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna, ("LUF").

Annonsering av upphandlingen har skett i det digitala upphandlingsverktyget TendSign, (TendSign).

1.2.2 Upphandlingens struktur



Upphandlingsdokumenten består av följande dokument:

1. Strukturerade dokument inklusive eventuella bilagor
2. Kommersiella villkor
3. Göteborgs Spårvägar AB:s uppförandekod

Genom att lämna anbud i denna upphandling bekräftar leverantören att upphandlingsdokumenten accepteras i sin helhet.

Bekräftar leverantören att upphandlingsdokumenten accepteras i sin helhet?

Ja/Nej. **Ja krävs**



1.2.3 Helt eller delat anbud



Anbud ska lämnas på hela uppdraget.

1.2.4 Reservationer



Inga reservationer eller sidoanbud accepteras i denna upphandling. Leverantören uppmanas därför att undvika att lämna information som inte efterfrågats och som kan ses som en reservation mot uppställda krav.

1.2.5 Frågor och svar under anbudstiden



Om Leverantören har frågor, funderingar eller synpunkter på underlaget eller om något upplevs som felaktigt eller ottydligt får Leverantören ställa frågor skriftligt via TendSign under anbudstiden. Frågor får ställas senast 10 dagar före sista anbudsansökningsdagen. Frågor som inkommer därefter kommer inte att besvaras. Frågor och svar publiceras löpande i TendSign, dock senast 6 dagar före sista anbudsdag.

Sista datum att ställa frågor är: 2025-05-26

1.2.6 Anbudsinlämning



Anbud med svarsbilagor ska lämnas elektroniskt via upphandlingsverktyget TendSign. I upphandlingsverktyget registrerar leverantören en kontaktperson som användare av systemet och därmed också som kontaktperson för upphandlingen. Kommunikation under upphandlingen sker till denna kontaktperson hos leverantören. Den e-postadress som leverantören uppger i upphandlingsverktyget kommer att användas. Leverantören uppmanas kontrollera att rätt e-postadress är angiven och tillse att denna e-postadress bevakas löpande.

1.2.7 Komplettering eller förtydligande

Uppenbara felskrivningar, felräkningar eller något annat uppenbart fel i ansökan får rättas.

Köparen får endast begära att ansökan förtydligas om det kan ske utan risk för särbehandling eller konkurrensbegränsning.

1.2.8 Anbudsspråk



Anbud med svarsbilagor ska vara på svenska. Samtlig kommunikation rörande denna upphandling ska vara på svenska.

Intyg och certifikat utfärdade av tredje part, exempelvis myndighet eller ackrediterat organ, omfattas ej. Teknisk dokumentation/ritningsunderlag accepteras på engelska.

1.2.9 Sista anbudsdag



Anbud ska lämnas in elektroniskt via TendSign senast 2025-06-05 23:59. Anbud inkomna efter detta datum kommer att förkastas.

1.2.10 Anbudets giltighetstid



Leverantören ska vara bunden av sitt anbud i sex (6) månader efter sista anbudsdag. För det fall upphandlingen blir föremål för överprövning ska leverantören vara bunden av anbudet till och med en (1) månad efter den tid då eventuell överprövning avslutats genom lagakraftvunnen dom.

1.2.11 Tilldelningsbeslut



Efter genomförd upphandling fattar Köparen tilldelningsbeslut. Underrättelse om tilldelningsbeslut tillsänds samtliga anbudslämnarens registrerade användare i Tendsign. Tilldelningsbeslutet utgör inte ett bindande avtal.

1.2.12 Avtalstecknande

Avtal förutsätter att skriftligt upphandlingsavtal upprättas och undertecknas av båda parter. Köparens intention är att teckna avtal med vinnande leverantör efter att tidsfrist för överprövning har gått ut. Avtal kommer inte att tecknas förrän tio (10) dagar har gått ut från det att underrättelsen av beslutet skickades.

1.2.13 Avbrytande av upphandlingen



Köparen förbehåller sig rätten att avbryta upphandlingen om det föreligger sakliga skäl till avbrytande. Exempel på sakliga skäl: om det inte inkommit några lämpliga ansökningar/anbud, oförutsedda händelser, felaktigt utformad utvärderingsmodell eller alltför högt pris.

1.2.14 Ersättning



Leverantören äger inte rätt till ersättning för upprättande eller inlämnande av anbud.

1.2.15 Sekretess



Absolut sekretess råder under hela upphandlingsprocessen, fram tills dess att beslut har offentliggjorts genom tilldelningsbeslut eller att upphandlingen på annat sätt har avslutats. Därefter blir inkomna handlingar som huvudregel offentliga handlingar och då tillämpas de regler som är stipulerade enligt Lag (2009:400) Offentlighets och sekretesslag.

Undantag från offentlighetsprincipen är om delar av ansökan omfattas av så kallad kommersiell sekretess enligt 31 kap. 16 § OSL. I de fall leverantören ämnar åberopa kommersiell sekretess ska detta anges i en separat bilaga vilken ska bifogas med ansökan. En sådan begäran ska vara preciserad med vilka uppgifter som avses samt beskriva och motivera den skada leverantören kan komma att lida om angiven uppgift skulle lämnas ut. Bilagan namnges lämpligen "Sekretessbegäran". Observera att detta per automatik inte innebär att angivna delar omfattas av sekretess. Upphandlande enhet kommer i varje enskilt fall och vid varje förfrågan att göra en

prövning om uppgiften omfattas av sekretess.

1.2.16 Hantering av personuppgifter



Eftersom ni lämnar in personuppgifter med er ansökan/anbud har Köparen en skyldighet att informera er om den behandling Köparen kommer att göra som personuppgiftsansvarig. Kontaktuppgifter till Köparen framgår av upphandlingsunderlaget. Ändamålet med behandlingen är att kunna genomföra upphandlingen (allmänt intresse) och om avtal ingås, att kunna fullgöra avtalet. Tredjelandsoverföring (utanför EU och EES) av personuppgifterna kommer inte att ske. Personuppgifterna kommer att sparas till dess att syftet med behandlingen är uppfyllt. Personuppgifterna kommer sedan att hanteras enligt de lagregler som gäller. Personuppgifter är i regel allmänna handlingar. Därför får de inte gallras eller sparas hur som helst. De personer vars personuppgifter behandlas har rätt att:

- Begära tillgång till sina personuppgifter
- Begära rättelse eller radering eller begränsning av behandling, av sina personuppgifter
- Invända mot behandling av sina personuppgifter
- Begära dataportabilitet
- Klaga på vår behandling av sina personuppgifter till Integritetsskyddsmyndigheten

Eftersom det finns särskilda regler kring hanteringen av allmänna handlingar så begränsas vissa av dessa rättigheter. Leverantören ansvarar för att de personer vars personuppgifter som finns i ansökan/anbudet får del av ovanstående information.

1.2.17 Kvalificering, anbudsprövning och utvärdering

Att bedöma en anbudsgivande leverantör och dennes anbud innebär en process i tre (3) steg:

1. Kvalificering av Leverantörer: anbudet provas att de uppfyller de krav som ställts på Leverantörer.
2. Anbudsprövning: de Leverantörer som uppfyller kraven i steg ett (1) genomgår därefter en anbudsprövning att ställda krav på upphandlande varor och tjänster är uppfyllda. Att samtliga krav är uppfyllda är en förutsättning för att anbudet ska gå vidare till utvärdering av anbud steg tre (3).
3. Utvärdering av anbud och tilldelning: bland de anbud som därefter kvarstår kommer köparen att anta det anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån i underlaget beskriven utvärderingsmodell.

Köparen förbehåller sig rätten att tillämpa 4kap. 10§ lagen (2016/1146)

1.3 KVALIFICERINGSKRAV

1.3.1 Redogörelse för kvalificering



Vid kvalificering kommer Köparen att kontrollera efterfrågade uppgifter, föreskrifter samt ställda kvalificeringskrav.

1.3.2 Uteslutningsgrunder enligt 13 kap. 3-4 §§ LUF



Köparen har möjlighet att utesluta en Leverantör för det fall att omständigheter enligt 13 kap. 3 § och 4§ LUF är för handen.

1.3.3 Krav avseende skatter, avgifter m.m.



Leverantören ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter. Köparen kontrollerar, genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter, att Leverantören uppfyller lagenligt ställda krav avseende sina inbetalningar av skatter och socialförsäkringsavgifter. Kravet ska vara uppfyllt per den dag inhämtandet sker. I det fall det inte är möjligt för Köparen att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska Leverantören på Köparens

begäran tillhandahålla dessa uppgifter inom fem (5) arbetsdagar.

Utländsk Leverantör ska på Köparens begäran tillhandahålla bevis inom fem (5) arbetsdagar i engelsk version som styrker att företaget inte har restförda skulder avseende skatter och socialförsäkringsavgifter i det egna landet med motsvarande den information som framgår av Skatteverkets blankett SKV 4820.

Vad som föreskrivs här gäller även för Leverantörens underleverantörer.

1.3.4 Krav avseende registrering



Leverantören ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende registrering i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register, som förs i det land där Leverantörens verksamhet är etablerad. Leverantören ska även vara registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter, samt inneha F-skattebevis. Köparen kontrollerar, genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter, att Leverantören uppfyller lagenligt ställda krav avseende registrering. Kravet ska vara uppfyllt per den dag inhämtandet sker. I det fall det inte är möjligt för Köparen att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska Leverantören ska på Köparens begäran tillhandahålla dessa uppgifter inom fem (5) arbetsdagar.

Utländsk leverantör ska på Köparens begäran tillhandahålla bevis i engelsk version som styrker att registrering i det land verksamheten bedrivs enligt landets regler om aktiebolagsregister, handelsregister eller liknande register inom fem (5) arbetsdagar.

Vad som föreskrivs här gäller även för Leverantörens underleverantörer.

1.3.5 Krav på ekonomisk och finansiell ställning



Leverantören ska ha en god och stabil ekonomi. Köparen kommer att bedöma leverantörens ekonomiska och finansiella ställning med hjälp av affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe. Vid inhämtande av kreditupplysning ska leverantörens kreditomdöme innebära betyg 40 "kreditvärdig" eller bättre hos Creditsafe. Köparen förbehåller sig rätten att vid behov bedöma motsvarande kreditomdöme hos annat kreditupplysningsföretag.

Leverantör som inte har godkänt kreditomdöme enligt ovan kan ändå anses uppfylla detta krav genom att:

1. Leverantörens moderbolag eller annan garant uppfyller kraven samt bifogar en moderbolagsgaranti eller likvärdig garanti undertecknad av behörig firmatecknare genom vilken Leverantörens fullgörande av avtalet som denna upphandling förväntas leda till garanteras. Moderbolagsgaranti eller likvärdig garanti som bifogas får inte vara äldre än tio (10) dagar från sista anbudsdag. eller;

2. Leverantören får åberopa andra företags kapacitet för att uppfylla krav om ekonomisk och finansiell ställning. Leverantör som åberopar annat företags kapacitet för att uppfylla krav om ekonomisk och finansiell ställning, ska bifoga åtagande eller annat bevis där det företag vars kapacitet Leverantören åberopar åtar sig ett solidariskt ansvar för Leverantörens fullgörande av avtalet som denna upphandling förväntas leda till. Åtagande eller bevis som bifogas får inte vara äldre än tio (10) dagar från sista anbudsdag.

Samma kvalificeringskrav tillämpas för utländska leverantörer.

a. Leverantör som avser att uppfylla krav på ekonomisk och finansiell ställning med moderbolagsgaranti eller likvärdig garanti, ska här bifoga bevis enligt punkt 1 ovan.




Bifogad fil

 Leverantörskommentar tillåten

b. Leverantör som åberopar annat företags kapacitet enligt punkt 2 ovan, ska bifoga åtagande eller annat bevis där det företag vars kapacitet Leverantören åberopar åtar sig ett solidariskt ansvar för Leverantörens fullgörande av avtalet som denna upphandling förväntas leda till.

Bifogad fil

 Leverantörskommentar tillåten



1.3.6 Organisation för utförande och processbeskrivning



Leverantören ska beskriva företagets organisation och de resurser som avsatts för detta uppdrag. Leverantören ska beskriva hur deras produktionsprocess är uppbyggd, företags organisation av kundservice samt hantering av reklamationer, hur arbetsflödet sker samt vilka funktioner som involveras i projekt av denna karaktär.

Leverantörens beskrivning av organisation för utförande och processbeskrivning enligt ovan

Fritext



1.3.7 Teknisk och yrkesmässig kapacitet (referensuppdrag)



Leverantören, inklusive eventuella underleverantörer, ska ha teknisk förmåga och tillräcklig kapacitet för att klara uppdraget samt vara organiserade så att verksamhet bedrivs med hög service och kvalitet. Som bevis på teknisk förmåga och kapacitet ska krav enligt med nedan uppfyllas:

Referensuppdrag:

Leverantören ska ange/bifoga en förteckning som ska innehålla en tydlig beskrivning av två (2) likvärdigt utförda referensuppdrag samt tidpunkt för uppdrags genomförande (uppdrag kan inte vara äldre än tre (3) år från sista anbudsdag).

Förteckning ska också innehålla uppgifter om respektive uppdragsgivares organisation samt kontaktpersonens roll, namn, telefonnummer och e-post. Kontaktperson ska ha kunskap om hur uppdraget genomförts i sin verksamhet och kunna bekräfta att uppdraget genomförts så som det angetts i förteckningens beskrivning. Köparen förbehåller sig rätten att kontrollera lämnade referensuppdrag och verifiera att uppdrag motsvarar ställda erfarenhetskrav samt teknisk förmåga och yrkesmässig kapacitet i överensstämmelse med upphandlingens föremål genom att kontakta referenser via mail eller per telefon under vecka 25-26. Om referenser inte kan nås eller inte svarar kommer Leverantören att diskvalificeras från upphandlingen.

Med referenser avses kunder till leverantör och med två referensuppdrag avses två (2) olika företag med olika organisationsnummer. Köparen förbehåller sig rätt att bedöma om angivet referensuppdrag är likvärdiga enligt punkt 1.1.2 eller inte.

OBS! Det är inte möjligt att ange Göteborgs Spårvägar AB som referenser.

a. Referensuppdrag 1 - Ange:
- företagsnamn och organisationsnummer
- period för uppdragets genomförande (ÅÅMM-ÅÅMM)
- en tydlig beskrivning av utfört referensuppdrag

Fritext



b. Referens 1 - Ange kontaktpersonens:

- namn och roll
- telefonnummer
- e-postadress

Fritext

**c. Referensuppdrag 2 - Ange:**

- företagsnamn och organisationsnummer
- period för uppdragets genomförande (ÅÅMM-ÅÅMM)
- en tydlig beskrivning av utfört referensuppdrag

Fritext

**d. Referens 2 - Ange kontaktpersonens:**

- namn och roll
- telefonnummer
- e-postadress

Fritext

**1.3.8 Tillgång till andra företags kapacitet**

En leverantör som inte själv har kapacitet att lämna anbud, får vid behov åberopa andra företags kapacitet. Leverantören ska bifoga ett åtagande från de andra företagen, eller på annat sätt bifoga bevis att leverantören kommer att förfoga över nödvändiga resurser under hela avtalstiden.

a. Åberopar leverantören en annan företags kapacitet?

Fritext

**b. Leverantören ska vid åberopande bifoga ett åtagande från de andra företagen, eller på annat sätt bifoga ett bevis att leverantören kommer att förfoga över nödvändiga resurser under hela avtalstiden.**

Bifogad fil

**1.3.9 Underleverantör**

Leverantören får, om behov föreligger, anlita underleverantörer för att utföra hela eller delar av avtalsleverantörens uppdrag enligt undertecknat avtal. Leverantören ansvarar för underleverantör som för egen del både vad gäller personal och arbete. Leverantören ansvarar för att kontrollera att underleverantörer uppfyller kraven i avtalet och ska på Köparens begäran visa underlag för att rutiner för kontroller finns och vilka kontroller som har gjorts. Vi de fall leverantören avser att anlita underleverantörer, ska dessa senast vid avtalsskrivning delges köparen.

1.3.10 Kvalitetsledningssystem

Leverantören ska inneha och följa ett dokumenterat och av egen företagsledning godkänt kvalitetsledningssystem.

Leverantören ska ange vilket system för kvalitetsledning som används genom att bifoga dokumentation som styrker leverantörens kvalitetsledningssystem. Finns giltigt certifikat räcker det med att bifoga detta.

Leverantören ska bifoga ett dokument/giltigt certifikat som styrker kravet ovan avseende kvalitetsledningssystem

Bifogad fil



1.3.11 Miljöledningssystem



Leverantören ska inneha och följa ett dokumenterat och av egen företagsledning godkänt miljöledningssystem.

Leverantören ska ange vilket system för miljöledning som används genom att bifoga dokumentation som styrker leverantörens miljöledningssystem. Finns giltigt certifikat räcker det med att bifoga detta

Leverantören ska bifoga ett dokument/giltigt certifikat som styrker kravet ovan avseende miljöledningssystem

Bifogad fil



1.4 Kvalificeringskrav

1.4.1 Beskrivning av efterfrågad vara/tjänst



Göteborgs Spårvägar har genom ett outsourcingavtal uppdragit till extern skadeleverantör att hantera och skadereglera spårvagnsansvarsskador enligt försäkringsbevis, försäkringsvillkor, lagstiftning, praxis samt enligt avtal och instruktioner om skadehantering.

Varje år uppstår ca 100 personskador samband i och med spårvagn under 250 000SEK. Alla skador över denna summa hanteras av Försäkrings AB Göta Lejon som bedriver skadereglering för Göteborgs stad.

Mer information och förutsättningar för uppdraget återfinns i;

- Bilaga 1. Spårvägen - Järnvägsansvar - Skador som hanteras av extern skadeleverantör
- Personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal)

Accepteras ovan beskrivning av efterfrågad tjänst?

Ja/Nej. Ja krävs



1.4.2 Genomförandebeskrivning



Leverantören ska bifoga en genomförandebeskrivning där följande punkter beaktas

- Tänkt upplägg, vad är viktigt att tänka på vid avtalsstart och under avtalstiden?
- Utmaningar/svårigheter med funktionen mot kund och skadelidande
- Kontinuitet (hur säkerställs kvaliteten vid personals frånvaro eller när personer avslutar sin anställning)
- Kommunikation mot skadelidande, vad är viktigt att tänka på?
- Hur ser planen ut för att så långt som möjligt säkerställa ett fullgott resultat mot skadelidande?

Genomförandebeskrivningen ligger till grund för köparens kvalitetsbedömning enligt avsnitt 1.6 *Tilldelningskriterier*. Genomförandebeskrivningen ska vara maximalt 5 A4 sidor text inklusive eventuella bilder.

Leverantören ska bifoga genomförandebeskrivning enligt ovan krav

Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

1.4.3 Säkerställa leverans

Leverantören ska nedan redovisa för om man, utöver föreslagen resurs, besitter likvärdig kompetens tillgänglig i organisationen alternativt hur det är tänkt att säkerställa leverans vid till exempel sjukdom eller hög arbetsbelastning.

Leverantörens redogörelse för hur leveransen säkerställs:

Fritext

1.4.4 Oberoende av försäkringsbolag, direktiv förordningar, lagar och andra bestämmelser.

Leverantören ska vara oberoende från försäkringsbolag.

Leverantören ska följa samtliga för denna upphandling relevanta direktiv förordningar, lagar och andra bestämmelser.

Accepterar leverantören ovan krav gällande lagar, förordningar och oberoende av försäkringsbolag?

Ja/Nej. Ja krävs

1.4.5 Krav på resurser för uppdraget

Leverantören ska ha ett team med ansvariga och koordinerande skadehanterare (utförare).

Leverantören ska vid avtalsstart tillhandahålla följande resurser:

- Huvudansvarig person för uppdragets utförande (kontaktperson) Den huvudansvarige kontaktpersonen ska ha ansvar för utförandet av uppdraget, utgöra kontaktperson mot köparen samt vara ansvarig för avtalet.

Utförare av uppdraget ska vid avtalsstart:

- inneha relevant akademisk examen eller motsvarande erfarenhet
- ha relevant juridisk kompetens
- ha minst två (2) års praktisk och yrkesmässig erfarenhet inom området och god kännedom om skadeståndskrav vid myndighetsutövning.
- ha mycket goda kunskaper i svenska och engelska i tal och i skrift
- ha god IT-kompetens och minst kunna hantera de vanligast förekommande programmen i Office-paketet (Word, Excel, PowerPoint etc)

Specifika krav på teamet:

- tillsammans ska teamet ha kunskap avseende ansvarsskadereglering samt ansvarsskadereglering enligt järnvägstrafiklagen
- tillsammans ska teamet ha väl dokumenterad erfarenhet av skadereglering av personskador inklusive nämndhantering

Dokumentation som styrker efterlevnad av detta ska vid begäran kunna delges ansvarig upphandlare.

Uppfyller leverantören ovan ställda krav på resurser för uppdraget?Ja/Nej. **Ja krävs****1.4.6 Krav utifrån arkivlagstiftningen**

För att säkerställa arkivlagstiftningens krav på allmänna handlingars bevarande:

- Leverantören ska kunna garantera överföring av alla köparens handlingar till ny leverantör eller köparen självt, vid framtida leverantörsbyte eller övergång till drift i köparens egen regi. Ärenden som är öppna vid leverantörsbyte ska överföras först efter att de har avslutats. Handlingarna ska levereras i format som lever upp till kraven i Riksarkivets föreskrifter och allmänna råd om tekniska krav för elektroniska handlingar (RA-FS 2009:2). All data skall fortsatt vara köparens egendom.
- Överlämningen ovan ska ske genom överföring med lämplig kryptering, med hänsyn till uppgifternas känslighet.
- Efter godkänt avslut ska köparens alla data destrueras, inklusive de data som lagras i backuper.
- Ovanstående krav gäller inte för sådana handlingar som leverantören ska bevara enligt lag eller annan författning.

Accepterar leverantören ovan krav gällande arkivlagstiftningen?Ja/Nej. **Ja krävs****1.4.7 Allmänna krav utifrån dataskyddsförordningen**

- Leverantören ska uppfylla krav på hantering av personuppgifter enligt gällande dataskyddslagstiftning.
- Personuppgiftsbiträdesavtal ska upprättas utifrån Göteborgs Spårvägar mall (som sin tur baseras på Sveriges kommuners och regioners mall). Köparen ska ha möjlighet att utfärda instruktioner till leverantören.
- Leverantören ska säkerställa att köparens uppgifter lagras inom EU/EES och ingen överföring till tredje land sker.
- Leverantören och samtliga underleverantörer ska ha sitt säte inom EU/EES.
- Åtkomst till personuppgifter i tjänsten/systemet ska vara begränsad till personal som behöver tillgång till uppgifterna för att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter.
- Leverantören ska erbjuda en lösning med lämplig kryptering för överföring av skaderapporter och andra personuppgifter gällande skadelidande, från och till köparen till leverantör.

Accepterar leverantören ovan krav gällande dataskyddsförordningen?Ja/Nej. **Ja krävs****1.4.8 Krav gällande informationssäkerhet**

Kravområde	Beskrivning av krav
Följsamhet mot lagkrav:	Leverantören ska följa relevanta lagkrav och regleringar, innefattande men inte begränsat till NIS2.
Virusskydd:	Leverantören ska ha ett aktuellt skydd mot skadlig kod/virus som uppdateras kontinuerligt och skyndsamt för de delar som ingår i leveransen.

Skanning för virus och skadlig kod:	Handlingar som tillförs systemet ska viruskannas för att säkerställa att handlingar inte innehåller skadlig kod. Sådana handlingar ska läggas i karantän och inte vara åtkomliga för användare eller kunder.
I tjänsteleverantörsavtalet – Transparens:	Leverantören ska garantera att köparen delges information avseende kvalitetssäkring, säkerhetsarbete, incidenter, risker, hot och sårbarheter.
Utbildning och information till personal:	Leverantören bör säkerställa att all relevant personal hos Leverantören har fått säkerhetsutbildning och nödvändig information.
I tjänsteleverantörsavtalet – Incidenthantering:	I avtalet med leverantören ska framgå hur man säkerställer ett konsekvent och effektivt tillvägagångssätt för hantering av incidenter inklusive kommunikation om säkerhetshändelser och svagheter.
Rutin för incidentutredningar:	Leverantören ska ha rutiner för att hantera utredningar av säkerhetsincidenter enligt gällande lagar och förordningar.
Information till Göteborgs Spårvägar om incidenter:	Leverantören ska utan dröjsmål informera köparen vid säkerhetshändelser eller säkerhetsincidenter. Det är händelser som påverkar tredjeman, köparens möjlighet att fullgöra sina åtaganden, eller händelser som kan medföra beställaren stor förtroendeskada.
Personuppgiftsincidenter:	Leverantören ska ha en rutin för att skyndsamt förmedla personuppgiftsincidenter till ansvariga hos köparen så att dessa kan rapporteras till tillsynsmyndigheten Integritetsskyddsmyndigheten inom 72 timmar.
I tjänsteleverantörsavtalet - Rätt till granskning:	Leverantören ska garantera köparens rätt att granska leverantörens processer och säkerhetsåtgärder relaterade till avtalet
Åtkomstkontroll:	För att säkerställa auktoriserad åtkomst och förhindra obehörig åtkomst till information, och andra tillhörande tillgångar, ska leverantören ha ett dokumenterat behörighetskoncept (innehållande rollbeskrivning, åtkomsträtt, begränsningar etc.) Ovanstående ska kunna tillhandahållas på köparens begäran.
Loggning:	Tjänsten/systemet bör upprätta spårbarhet i form av loggar i tjänsten/systemet mellan en användare och dennes förehavanden, bland annat (men inte begränsat till) autentisering och åtkomstkontroller.
Säker autentisering:	Åtkomst till information, och andra tillhörande tillgångar, ska kontrolleras av en säker inloggningsprocedur med lämpliga autentiseringsmetoder för att styrka användarens påstådda identitet.
Säkerhetskopiering:	Leverantören ska ha dokumenterade rutiner för säkerhetskopiering och för återställning av information.
Sårbarhetsskanning:	Leverantören bör ha genomfört sårbarhetsskanning av systemet som används för handläggning.

Accepterar leverantören ovan krav gällande informationssäkerhet?

Ja/Nej. Ja krävs



1.4.9 Kvalitetssäkring och spårbarhet



Leverantören ska beskriva vilka metoder för kvalitetssäkring och spårbarhet som tillämpas.

Dokumentation som styrker efterlevnad av detta ska vid begäran kunna delges ansvarig upphandlare.

Leverantörens beskrivning av metoder för kvalitetssäkring och spårbarhet:

Fritext



1.4.10 Övertagande av äldre ärenden



Leverantören ska vid önskemål från köparen kunna ta över äldre skadeärenden som ännu ej är stängda. Köparen uppskattar att det kan uppkomma ungefär 20 ärenden av detta slag som ny leverantör ska kunna ta över och färdigställa.

Accepterar leverantören ovan krav gällande övertagande av äldre ärenden?

Ja/Nej. Ja krävs



1.5 PRIS



Ange timpris för en (1) timme. Priset ska inkludera samtliga kostnader som kan uppkomma i samband med uppdragets utförande. I priset ingår även projekt, utbildning internt och externt, rådgivning osv. Pris ska anges i SEK exklusive mervärdesskatt.

Ange pris i prisfältet

Prismatris. 1 rader



Specifikation	Kvantitet	Enhet	Pris per enhet (SEK)
Timpris	1	Timme	

1.6 TILLDELNINGSKRITERIER

1.6.1 Grund för utvärdering

Avtal kommer att tilldelas den leverantör vars anbud är det ekonomiskt mest fördelaktiga för köparen. Vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga utvärderas enligt utvärderingsgrunden:

- bästa förhållandet mellan pris och kvalitet

1.6.2 Redogörelse för utvärdering och tilldelning

Anbudsgivare ska bifoga en skriftlig genomförandebeskrivning som kommer bedömas av köparens referensgrupp. Köparens bedömning av kvalitet kommer utgå ifrån de utvärderingskriterier som beskrivs nedan.

Vid granskning av denna genomförandebeskrivning kommer köparen utvärdera beskrivningen utifrån följande punkter;

- Tänkt upplägg, vad är viktigt att tänka på vid avtalsstart och under avtalstiden?
- Utmaningar/svårigheter med funktionen mot kund och skadelidande
- Kontinuitet (hur säkerställs kvaliteten vid personals frånvaro eller när personer avslutar sin anställning)
- Kommunikation mot skadelidande, vad är viktigt att tänka på?
- Hur ser planen ut för att så långt som möjligt säkerställa ett fullgott resultat mot skadelidande?

Köparen förbehåller sig rätten att verifiera anbudsgivarens skriftliga genomförandebeskrivning genom en anbudspresentation om köparen så begär.

Mervärde och motivering:

- Utmärkt (mervärde 300SEK/timme)
 - Anbudsgivaren kan på ett mycket övertygande sätt visa på ett genomtänkt upplägg, utmaningar och svårigheter inom skaderegleringen, hur man säkerhetsställer kontinuitet i uppdragen vid frånvaro, kommunikation med inblandade parter samt hur ett fullgott resultat sannolikt säkerhetsställs mot kund. Anbudsgivaren inger mycket stort förtroende.
- Mycket bra (mervärde 200SEK/timme)
 - Anbudsgivaren kan på ett övertygande sätt visa på ett genomtänkt upplägg, utmaningar och svårigheter inom skaderegleringen, hur man säkerhetsställer kontinuitet i uppdragen vid frånvaro, kapacitet för att tillhandahålla resurser för flera samtidiga uppdrag, kommunikation med inblandade parter samt hur ett fullgott resultat troligtvis säkerhetsställs mot kund. Anbudsgivaren inger stort förtroende.
 - För högre betyg hade dock anbudsgivaren behövt vara mer konkret och tydlig i sina beskrivningar.
- Bra (mervärde 100 SEK/timme)
 - Anbudsgivaren kan till viss mån visa på ett godtagbart upplägg, utmaningar och svårigheter med skaderegleringen, hur man säkerhetsställer viss kontinuitet i uppdragen vid frånvaro, visar på viss kommunikation med inblandade parter samt hur ett fullgott resultat eventuellt kan säkerställas mot kund. Anbudsgivaren inger visst förtroende.
 - För högre bedömning hade dock anbudsgivaren behövt vara mer konkret och tydlig avseende ovanstående punkter.
- Godtagbart (mervärde 0 SEK/timme)
 - Anbudsgivaren kan i begränsad omfattning redogöra för berörda punkter. Anbudsgivaren inger sammantaget mindre förtroende.
- Ej godtagbart (diskvalificerad)
 - Anbudsgivaren kan inte redogöra för berörda punkter. Anbudsgivaren inger sammantaget inget förtroende.

När mervärdet ovan är beslutat kommer anbudens att utvärderas genom att anbud med lägsta utvärderingssumma antas. Anbudsgivarens timpris minskas med mervärdet för att få fram utvärderingssumman.

Exempel; En anbudsgivare lämnar in en genomförandebeskrivning som får bedömningen; Bra (mervärde 100SEK/timme). Timpriset som leverantören angett är 1000SEK/timme.

Timpris- mervärde = Utvärderingssumma

1000SEK/timme - 100 SEK/timme = 900SEK/timme.

Den anbudsgivare med lägst utvärderingssumma kommer att tilldelas kontrakt. Observera att det är det offererade timpriset som kommer att utgå som ersättning för uppdraget. Utvärderingssumman räknas enbart fram för utvärdering av anbudens.