

Innehåll

4. Generella krav	2
4.1 Generella krav på tjänsten	2
4.1.1 Tillgänglighet & service	2
4.1.2 Beställning och orderbekräftelse	2
4.1.3 Personal	2
4.1.4 Drogpolicy	2
4.1.5 Samarbete med olika aktörer	2
4.2 Statistik	2
4.3 Avbeställning	3

4. Generella krav

4.1 Generella krav på tjänsten

I detta avsnitt finns alla baskrav för uppdragens genomförande. Vid FKU kan ytterligare krav på tjänstens utförande tillkomma.

4.1.1 Tillgänglighet & service

Leverantören ska i kontakter med beställaren tillhandahålla god service och tillgänglighet och snabbt, tydligt och korrekt besvara frågor som rör beställningar.

4.1.2 Beställning och orderbekräftelse

Följande beställningsalternativ ska tillhandahållas:

- telefon
- e-post
- kundportal, i de fall den upphandlande myndigheten behöver det.

Leverantören ska skicka orderbekräftelse per e-post.

Leverantören ska vid behov skicka orderbekräftelse till upphandlande myndighet inom 3 arbetsdagar från beställningstillfället. Orderbekräftelsen ska innehålla information om leveransdatum och ordervärde.

4.1.3 Personal

För all personal som arbetar i uppdraget för upphandlande myndighet gäller följande:

- Leverantören ansvarar för att anlitad personal innehar erforderlig formell kompetens och erfarenhet för genomförandet av tjänsterna.
- Personalen som arbetar för upphandlande myndighet ska kunna tala, läsa och förstå svenska.
- Leverantören ska arbeta systematiskt med att attrahera, behålla och utveckla chefer och medarbetare. Det är viktigt att det finns en kontinuitet och stabilitet i leveransorganisationen. Leverantören ska tillhandahålla leveransorganisationen ett starkt stöd från överordnade och annan supportpersonal från den egna verksamheten.
- Leverantören ska tillhandahålla löpande kompetensutveckling för personalen.
- Leverantören ska tillhandahålla godkänd uniform (där uniform är tillämpligt).
- Leverantören ska tillhandahålla personal som är utbildad och redan prövade som ersättare vid planerad och oplanerad frånvaro.
- Personalen ska efterleva kraven på tystnadsplikt och sekretess.
- Personalens kompetens ska dokumenteras och bevaras.

4.1.4 Drogpolicy

Leverantören ska ha en skriftlig policy rörande droger, alkohol och mediciner samt rutiner för att hantera drog-, alkohol och medicineringsproblematik. Leverantörens drogpolicy bör omfatta tester av narkotika och alkohol i form av stickprov och test vid misstanke.

4.1.5 Samarbete med olika aktörer

Upphandlande myndighet kan ha olika leverantörer för de två olika tjänsteområdena eller som kan kopplas till de områden som omfattas av upphandlingen. För att kunna utföra avropade tjänster kan leverantörerna komma att behöva samarbeta med både andra parter samt andra leverantörer till upphandlande myndighet. Leverantören kommer t.ex. att behöva samarbeta med Räddningstjänst.

4.2 Statistik

Enligt krav i FKU ska leverantör tillhandahålla statistik på upphandlande myndighets begäran. Statistik ska presenteras utifrån de parametrar upphandlande myndighet önskar. Det kan exempelvis vara tid på dygnet larmen gått, vilken plats larmen har utlöst, vad som utlöst larmen, åtgärder till följd av larmen.

Statistiken ska tillhandahållas i en bearbetningsbar Excelfil eller i annat format som upphandlande myndighet och leverantören överenskommer om.

Leverantören ska även tillhandahålla statistik till Inköpscentralen i en bearbetningsbar Excelfil eller i annat format som Inköpscentralen och leverantör kommer överens om. Statistiken kan vara anonymiserad.

Statistik ska även kunna presenteras konsoliderat efter ett år samt för hela avtalsperioden till Inköpscentralen som underlag för framtida upphandlingar.

4.3 Avbeställning

Om inte annat framgår av kontraktet gäller följande för avbeställning av uppdrag.

Upphandlande myndighet har rätt att avbeställa uppdrag minst 60 dagar i förväg. Om Leverantören redan har påbörjat uppdraget har Leverantören vid avbeställning rätt till ersättning för sådana utgifter som redan vid tidpunkten för avbeställningen förfallit till betalning.

Leverantören ansvarar för att visa att sådana utgifter inte kunde undvikas.