

Handläggare
Annelie Svensson
Telefon: 08-508 36 227**Till**
Äldrenämnden 2016-09-20

Upphandling av larmmottagningsprogram för Stockholms Trygghetsjour

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner tjänstutlåtandet och uppdrar åt Äldreförvaltningen att ta fram förfrågningsunderlag och genomföra en upphandling av larmmottagningsprogram.
2. Äldrenämnden uppdrar åt förvaltningschefen Ann-Christine Hansson att administrera genomförandet av upphandlingen, teckna tilldelningsbeslut med vinnande anbud och vidare förvalta och vid behov förändra eller avsluta avtalet med det vinnande anbudet.
3. Äldrenämnden uppdrar till Äldreförvaltningen att återkomma med en redogörelse av genomförd upphandling.

 Ann-Christine Hansson
FörvaltningschefAnnelie Svensson
Avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms Trygghetsjour har sedan 2010 ett funktionsavtal avseende larmmottagningsprogram med företaget Tunstall. Nuvarande avtal upphör 2017-12-31 och ett nytt larmmottagningsprogram behöver upphandlas.

Med larmmottagningsprogram avses den programvara till datorer som är nödvändig att registrera trygghetslarm, besvara larmanrop, inspelning, samt registrering (logg) av all teknikfunktion för trygghetslarm.

Bakgrund

Staden har sedan av 1980-talet haft en larmmottagning för trygghetslarm. Larmmottagningen har med tiden anpassats efter rådande teknik och det behov som har funnits. Det senaste avtalet skrevs 2010. Detta avtal löper ut 2017-12-31 och äldrenämnden behöver därför genomföra en upphandling.

Stockholms Trygghetsjour har landets största kommunala larmmottagning för trygghetslarm dygnet runt, alla dagar på året. Larmcentralen har ca 15500 anslutna trygghetslarm varav de flesta är installerade hos enskilda i ordinärt boende. Ett fåtal servicehus i staden har sina trygghetslarm kopplade till larmcentralen. I snitt inkommer ca 1500 larm per dygn.

Den larmmottagning som finns på Stockholms Trygghetsjour är ett helt fristående system som kräver egna servrar och serverrum och dubbla fiber till lokalen. Systemet ska av säkerhetsskäl användas i datorer avsedda för enbart larmmottagning och kan därför inte användas i stadens nätverk och datorer. Under de senaste åren har systemet blivit mer resurs- och tidskrävande.

Kostnader för nuvarande larmmottagningsprogram uppgår till 1,0 mnkr per år, utöver det tillkommer kostnader för service, lokal och kylsystem för serverrum samt datatillbehör.

Vid ett larmanrop kopplas trygghetslarmet upp mot stadens larmcentral och en jourhandläggare besvarar larmet och förmedlar till utförare. Det är nödvändigt att larmmottagningsprogrammet kan registrera/logga alla händelser i samband med ett larmanrop, så som telefonsamtal med uppringda nummer, noteringar, skickade sms med tidsstämpel. Programmet ska kunna hantera tekniska larm samt ett arbetsorderprogram med ett register på samtliga trygghetslarm.

Idag är larmmottagning av trygghetslarm den huvudsakliga funktionen. För att möta dagens förändringar i samhället och utveckling av välfärdsteknologin är det viktigt att rätt teknik finns för larmmottagning. Ett larmmottagningsprogram bör ha möjligheter för bland annat tillsyn via kamera och andra tekniska lösningar. Larmmottagningsprogrammet ska ha en tekniskt fristående sekundär larmmottagning som backup, för det fall som den ordinarie larmmottagningen slås ut.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) har tagit del av ärendet 2016-09-13. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 2016-09-14.

Förvaltningens förslag

Äldreförvaltningens förslag är att genomföra en upphandling av nytt larmmottagningsprogram som utöver mottagning av trygghetslarm även omfattar möjligheter till befintlig välfärdsteknologi samt möjligheter till utveckling för framtida tjänster inom välfärdsteknologin. Det ska även innefatta drift av servrar samt en tekniskt fristående sekundär larmmottagning som backup, för det fall som den ordinarie larmmottagningen slås ut. Upphandlingsarbetet genomförs inom avdelningen Stockholms Trygghetsjour i samarbete med serviceförvaltningen.

Upphandlingen föreslås påbörjas hösten 2016 för att kunna implementeras och vara klart till årsskiftet 2017/2018.

Kostnaderna är idag svåra att uppskatta då upphandlingen avser ett bredare utbud inom välfärdsteknologin och larmmottagning än nuvarande larmmottagningsprogram som enbart avser mottagning av trygghetslarm.

Avtalstiden föreslås vara en fem års period med möjlighet till förlängning.

Äldrenämnden föreslås ge förvaltningschefen uppdrag att fatta tilldelningsbeslut och att teckna avtal med vinnande anbudsgivare.

Äldreförvaltningen förslår vidare att äldrenämnden delegerar till förvaltningschefen att förvalta avtalet och vid behov förändra eller avsluta avtalet med det vinnande anbudet.

Upphandlingen genomförs elektroniskt via upphandlingssystemet VISMA – TendSign