

Handläggare
Oscar Algotsson
08-508 260 53**Till**
Trafiknämnden
2021-10-21

Nytt ärendehanteringssystem. Upphandling

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden godkänner upphandling av nytt ärendehanteringssystem till ett belopp om 42 miljoner kronor samt ger kontoret i uppdrag att genomföra upphandlingen och teckna avtal inom ramen för föreliggande beslut.
2. Trafiknämnden justerar beslutet omedelbart

Gunilla Glantz
FörvaltningschefKersti Hedqvist
AvdelningschefKerstin Brorsdotter
Enhetschef

Sammanfattning

Trafikkontoret tar varje år emot stora mängder ärenden. Under år 2020 tog kontoret emot cirka 250 000 ärenden (Synpunkter och Felanmälningar) från stadens medborgare. Systemen som används idag är äldre och har svårt att hantera ärendemängden in till trafikkontoret som stadigt ökar med i genomsnitt 15 % varje år. Avtalet för ett av de befintliga systemen löper ut 2024-04-30. För att upprätthålla en effektiv ärendehantering med en ökad mängd ärenden, nya förutsättningar och för att kunna ta tillvara på den tekniska utvecklingen som skett inom digitalisering, automatisering och AI, har trafikkontoret behov av ett nytt ärendehanteringssystem.

Avtalstiden uppgår till fem 5 år med start 1 maj 2022 och med möjlighet för kontoret att förlänga kontraktet 5+1+1+1 år varje gång. Maximal avtalstid kan således bli totalt 8 år.

Värdet för upphandlingen beräknas bli 42 mnkr under den maximala avtalsperioden.

Bakgrund

Som en del i att uppfylla trafikkontorets uppdrag att sköta om och utveckla Stockholms offentliga rum tar trafikkontoret årligen emot runt 250 000 ärenden, dygnet runt, året runt. Ärendena från medborgare är både Synpunkter (Beröm, Fråga, Idé och Klagomål) och Felanmälningar. Kanaler för ärenden är Tyck-till appen, telefon, e-post och stadens hemsida.

För att kanalisera och besvara denna ärendemängd använder trafikkontoret två egenutvecklade system, Synpunktsportalen och Kopplet. Båda systemen börjar bli föråldrade i teknisk bemärkelse och då systemen är 8 respektive 15 år gamla ser kontoret ökade kostnader för underhåll och utveckling i takt med föråldringen. Möjligheten att integrera med andra system och att bygga på digitala lösningar som automatisering och robotisering är mycket små. På grund av förändrade behov hos medborgare och verksamhet, systemens ålder och tekniska arkitektur finns det stort behov att upphandla ett system som bättre motsvarar dagens och framtida behov från verksamhet och medborgare.

Ärendemängden ökar årligen med 15 % i genomsnitt, då både Stockholm och den tekniska mognaden hos medborgarna ständigt växer. I absoluta tal skulle det motsvara 25 000 fler ärenden för trafikkontoret att hantera i år, vilket ställer höga krav på att ett system effektivt kan hantera nya större ärendemängder och samtidigt stödja verksamheten i hanteringen. Ett nytt system kan också effektivisera arbetet inom servicecenter, den del av trafikkontoret som besvarar inkomna ärenden, och säkerställa en mer korrekt hantering av ärenden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom trafikkontoret.

Avtalstid/Kontraktstid

Nedan redovisas planerad avtalstid. Tiderna kan komma att justeras inför den faktiska upphandlingen.

Avtal/Kontrakt

Start	1 maj 2022
Slut	1 maj 2027
Förlängningsoption	1+1+1 år

Upphandlingsform

Trafikkontoret planerar att genomföra upphandling i form av förhandlat förfarande enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Upphandlingen inleds med en första fas där ansökande leverantörer kvalificeras och i så fall bjuds in till fortsatt anbudsgivning. I fas två inkommer inbjudna leverantörer med anbud vilka utvärderas, och trafikkontoret har här rätt att förhandla för att uppnå en optimering av anbudet mot trafikkontorets behov. Utvärdering av anbud sker genom sammanvägning av anbudspris och uppfyllelse av kvalitetskriterier. I samtliga faser provas anbudsgivare enligt krav och kriterier som trafikkontoret formulerat i upphandlingsdokumenten.

Analys och konsekvenser

Då systemet kommer hantera en stor ärendemängd med många olika typer av ärenden från medborgare, anser trafikkontoret att det är av särskild vikt att upphandla ett väl dimensionerat system som är skalbart och kan klara framtida behov. Ett nytt system är en nödvändig förutsättning för att servicecenter och trafikkontoret ska kunna jobba med digitala lösningar och automatiseringar inom ärendehantering. Ett system som brister i hantering av ärendemängd, användarvänlighet eller flexibilitet medför att ärendehantering och i förlängningen medborgaren blir lidande. Trafikkontoret vill undvika oplanerade stopp och främja en effektiv och säker ärendehantering.

Ekonomi

Värdet beräknas uppgå till 42 mnkr under en maximal 8-årsperiod. För upphandling och projektledning är planerad kostnad 2,5 miljoner kronor under 3 år.

Utifrån genomförd RFI (Request For Information) planeras för en implementeringstid för nytt system om 2 000 timmar, och med ett timpris på 1 650 kronor/timme blir implementeringskostnaden 3,4 miljoner kronor som fördelas över 2 år.

Anpassning av Tyck-till app och webformulär beräknas till 1 200 timmar. Med ett timpris på 1 300 kronor/timme blir kostnaden 1,6 miljoner kronor som fördelas över 2 år.

Kostnad för förvaltning (licenser, servrar, förvaltning, support m.m.) beräknas till en kostnad på 4,1 miljoner kronor per år. Avveckling av gamla system planeras kosta 1,3 miljoner kronor över 2 år.

Beloppen baseras på en genomförd RFI där 9 leverantörer återkom med svar avseende vad ett införande och drift av deras system skulle kosta under perioden. Värdet baseras även på kostnader som kontoret haft under de senaste åren för nuvarande system.

Slut