

Projekt och upphandling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-10-28

Ärende  
SL 2015-0586

Ragna Forslund  
08-686 1959  
ragna.forslund@sll.se

Trafiknämnden  
2016-11-29, punkt 9

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Beslut om genomförande av upphandling som avser nytt systemstöd för kundtjänst och försäljning**

### **Ärendebeskrivning**

Beslut om genomförande av upphandling som avser ett nytt systemstöd för kundtjänst, försäljning och färdtjänst samt support och utökat underhåll för befintligt ärendehanteringssystem. Upphandlingen syftar bland annat till att ersätta tre befintliga system.

Upphandlingen omfattar:

- Inköp av ett nytt systemstöd för:
  - Kund-/ärendehantering för verksamheterna resenärsservice och färdtjänst
  - Central produkthantering
  - Kampanjhantering
  - Orderhantering från försäljningskanaler
- Support och utökat underhåll avseende det nya systemstödet
- Övertagande av support och utökat underhåll avseende ett befintligt ärendehanteringssystem för infrastruktur och händelser i trafik

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag

- Tjänsteutlåtande - Beslut med anledning av genomförd förstudie: Nytt systemstöd för e-handel och kundtjänst, 2014-05-13, SL 2013-3815

Projekt och upphandling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-10-28

Ärende  
SL 2015-0586

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

- Bilaga 1: Kostnad och finansiering Nytt systemstöd för kundtjänst och försäljning, SL 2015-0586  
(HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))
- Bilaga 2: Genomförande-/anskaffningsbeslut avseende nytt systemstöd för kundtjänst och e-handel, SL 2015-0586-2  
(HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))
- Bilaga 3: Investeringskalkyl inför genomförandebeslut kundtjänst e-handel, SL 2015-0586-7  
(HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))
- Bilaga 4: Genomförande-/anskaffningsbeslut Nytt systemstöd för färdtjänst, SL 2015-0529-2  
(HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))
- Bilaga 5: Kalkyl Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten,  
(HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))
- Bilaga 6: Anskaffnings- och Genomförandebeslut - Dispatchsystem  
Produktionsservice, 349148  
(HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))

## Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

- att* godkänna genomförandet av upphandlingen av nytt systemstöd för kundtjänst, försäljning och färdtjänst samt support och utökat underhåll för befintligt ärendehanteringssystem i enlighet med vad som framgår av detta tjänsteutlåtande
- att* uppdra åt förvaltningschefen att genomföra upphandlingen av nytt systemstöd för kundtjänst, försäljning och färdtjänst samt support och utökat underhåll för befintligt ärendehanteringssystem inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta beslut om tilldelning och/eller avbrytande samt teckna upphandlingskontrakt
- att* inom ramen för nämndens förvaltningsuppdrag avseende AB Storstockholms Lokaltrafik förvalta kontraktet, varvid ändringar och tillägg till upphandlingskontraktet som ryms inom fastställd budget ska fattas i enlighet med gällande beslutsordning.

Projekt och upphandling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-10-28

Ärende  
SL 2015-0586

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Förslag och motivering**

### **Sammanfattning**

Upphandlingen föreslås genomföras som en sammanhållen upphandling som motsvarar trafikförvaltningens behov och med förhandlat förfarande med föregående annonsering i enlighet med LUF (2007:1092).

Genomförd nulägesanalys visar att konkurrensen på leverantörsmarknaden är god samt att det finns leverantörer som kan åta sig en helhetslösning, vilket kommer att bidra till kostnadseffektivitet inom ramen för projektets omfattning.

Då avtalet som ska tecknas rekommenderas ha en lång avtalstid är det viktigt att ta höjd för flexibilitet och ändringar i utformningen av tjänster samt volymer. Avtalet föreslås också vara flexibelt i den mån att det inte begränsar trafikförvaltningens möjligheter till interna omorganisationer.

Då leverantören av det nya systemstödet blir av strategisk betydelse för trafikförvaltningen har det lagts stor vikt i upphandlingen på krav om samverkan med trafikförvaltningen och proaktivitet hos leverantören under hela avtalsperioden.

För att säkerställa att förfrågningsunderlaget, inklusive avtalsunderlag, motsvarar både förvaltningens och leverantörens förväntningar och för att inhämta marknadens eventuella synpunkter har ett preliminärt underlag presenterats för marknaden.

Avtalstiden föreslås vara tre (3) år med två förlängningsoptioner på två (2) år vardera, d.v.s. en total avtalstid på upp till sju (7) år.

### **Bakgrund**

Trafikförvaltningen har två pågående projekt där genomförande- och anskaffningsbeslut har fattats i enlighet med gällande beslutsordning. Under upphandlingen har det framkommit att det blir mer affärsmässigt och effektivt att konsolidera upphandlingarna som en enda upphandling och att dessutom inkludera övertagande av support och utökat underhåll för ett befintligt ärendehanteringssystem. Utöver de skäl som anges nedan under "Överväganden och motivering" är avsikten med att slå ihop upphandlingarna att attrahera fler anbudsgivare och att få ett bättre pris på en stor affär jämfört vad som varit möjligt med tre mindre.

Projekt och upphandling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-10-28

Ärende  
SL 2015-0586

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

Den samlade upphandlingens värde bedöms därmed överstiga 50 mnkr varför upphandlingens genomförande ska beslutas av trafiknämnden.

### **Överväganden och motivering**

Genom att konsolidera flera upphandlingar till en kan trafikförvaltningen minska antalet leverantörer och liknande system, vilket ger lägre kostnader och minskad parallell utveckling.

Syftet med upphandlingen är att:

- Säkerställa ett modernt och sammanhållet systemstöd för kundärendehantering (för SL, färdtjänst och sjötrafiken) samt orderhantering för privat- och företagskunder.
- Skapa förutsättningar för en effektivare kund-, order- och kampanjhantering.
- Effektivisera och kvalitetshöja trafikförvaltningens hantering av produkter såsom accessbiljetter, mobilbiljetter, accesskort och förbrukningsmaterial (t.ex. kvittorullar och engångskort).
- Skapa förutsättningar för en förbättrad uppföljning och statistik.
- Säkerställa utökat underhåll och support för ovanstående system samt för befintligt ärendehanteringssystem för infrastruktur och händelser i trafiken.
- Förenkla och minska kostnader i förvaltning.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Bedömningar av kostnader och finansiering återfinns i Bilaga 1 Kostnad och finansiering Nytt systemstöd för kundtjänst och försäljning. Bilagan är belagd med sekretess, (HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), SL 2014-0879 samt SL 2013-4862.)

#### *Riskbedömning*

Upphandlingen och implementationen omfattar krav från flera projekt och verksamheter, vilket kräver tydliga gränsdragningar och samarbeten över projektgränserna. Detta hanteras genom framtagande av gemensamma planer och tydliga kontaktvägar samt löpande avstämning.

Det är många leverantörer av kringliggande system som behöver uppdatera sina integrationer mot den nya lösningen. Projektet kommer tydliggöra krav och ta fram integrationskontrakt mot kringliggande system, samt säkerställa att arbetet prioriteras. Kostnaden för detta ligger inom ordinarie förvaltning på respektive system.

Projekt och upphandling

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2016-10-28

Ärende  
SL 2015-0586

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

Det finns en risk att projektets tidplan försenas så att support och underhållsavtal för befintliga system behöver förlängas. Detta hanteras genom detaljerad planering, uppföljning och styrning under implementationsfasen.

*Konsekvenser för miljön*

I enlighet med landstingets Miljöpolitiska program 2012-2016 har hänsyn till miljön beaktats och slutsatsen är att det inte är relevant med en miljökonsekvensbedömning i detta ärende.

*Sociala konsekvenser*

De påverkade systemen har två olika användargrupper: dels interna användare inom trafikförvaltningen, dels externa användare såsom privatpersoner och företag som vill köpa biljetter. I båda fallen är det kravställt för att lösningarna blir lika eller mer funktionella jämfört med befintliga lösningar och har en hög tillgänglighet.

Caroline Ottosson  
Förvaltningschef

Ragna Forslund  
Chef Projekt och upphandling