

30 mars 2021

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL
Socialnämnden

§ 28

SOCN 2021/94

Ramar och förutsättningar för att inleda upphandling av verksamhetssystem och digitala lås för sociala omsorgsprocessen

Beslut

Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut.
Kommunstyrelsen beslutar att inleda upphandling av verksamhetssystem och digitala lås för sociala omsorgsprocessen.

Sammanfattning av ärendet

Socialnämnden behöver konkurrensutsätta dagens verksamhetssystem eftersom avtalet med nuvarande leverantör löper ut den 30 september 2022. Avtalstiden för det nya avtalet uppgår till totalt 16 år, inklusive optioner på förlängningar. Verksamhetssystemet ska stödja handläggning av samtliga förekommande ärenden inom socialnämndens verksamhet och därtill ge förutsättningar för en helt digital hantering av ärenden samt möjliggöra en större delaktighet och service för kunderna. Leverantörerna av verksamhetssystem är medelstora och stora företag. Upphandlingen kommer att genomföras som ett öppet förfarande och anbuderna kommer värderas utifrån mest fördelaktiga anbud, baserat på pris och kvalitet.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse Upphandling verksamhetssystem

Yrkanden

Andreas Falk (S) yrkade bifall till förslag till beslut.

Beslutsgång

Socialnämnden beslutade i enlighet med förslag till beslut.

Protokollsanteckningar

Andreas Falk lät anteckna följande för Socialdemokraterna:

Pulsen Combine har en lång historia präglad av problem. Bristande användarvänlighet, rättssäkerhet, och effektivitet. Det saknades politisk och ekonomisk styrning av Pulsen Combine, vilket innebar skenande kostnadsutveckling utan ekonomisk kontroll. När nu en ny upphandling förbereds och ska genomföras är det viktigt säkerställa möjligheten till styrning och kontroll av kvaliteten och ekonomiska kostnader. Kommunen får aldrig hamna i samma läge som under den tidigare avtalsperioden med Pulsen Combine.

Ordförandes signatur	Justerandes signatur	Utdragsbestyrkande
----------------------	----------------------	--------------------

Shahin Malak lät anteckna följande för Nackalistan:

Det bör höra till självklarheterna att man vid varje projekt, oavsett utgång, redovisar slutsumman av kostnaderna. Genom klarhet i ekonomiska och övriga svårigheter genom revisorsrapporten, kan vi både dra lärdomar, och få mer kunskap och erfarenhet för att i framtiden ge mer ansvarsfullt handlande och tillförsikt. Siffrorna speglar också hur projektet har hanterats och kan vara till hjälp som en jämförelse i olika sammanhang.

I det här fallet säger man att det hade varit för arbetsamt att redovisa slutkostnaderna, och det är beklagligt. Nackas medborgare har rätt att få veta hur det har gått, det är det som hör till transparens, öppenhet och demokrati.

Nu när projektet ska avslutas så borde det vara en självklarhet att man även har kännedom som ett avslut, ett avslut där alla delar är med så att man i framtiden inte behöver undra över slutsumman. Därmed så undviker man risken att upprepa misstagen.

Brita Ström lät anteckna följande för Miljöpartiet:

Socialnämnden behöver konkurrensutsätta dagens verksamhetssystem eftersom avtalet med nuvarande leverantör löper ut den 30 september 2022. Avtalstiden för det nya avtalet uppgår till totalt 16 år, inklusive optioner på förlängningar. Verksamhetssystemet ska stödja handläggning av samtliga förekommande ärenden inom socialnämndens verksamhet och därtill ge förutsättningar för en helt digital hantering av ärenden samt möjliggöra en större delaktighet och service för kunderna. Leverantörerna av verksamhetssystem är medelstora och stora företag. Upphandlingen kommer att genomföras som ett öppet förfarande och anbudn kommer värderas utifrån mest fördelaktiga anbud, baserat på pris och kvalitet.

Mål med avtalet

Målet med avtalet är att socialnämnden får ett väl fungerande verksamhetssystem som är

- Rättssäkert
- Användarvänligt utifrån kund och handläggare
- Stödjer en helt digital handlägningsprocess

Miljöpartiet anser att:

Införandet av det nuvarande verksamhetssystemet Pulsen Combine har inneburit en mycket stor påfrestning under lång tid för hela socialtjänsten. Pulsen Combine har medfört mycket stora kostnader, ökad arbetsbörda för personalen och skapat en stor rättsosäkerhet för våra kunder.

Verksamhetssystemet var inte anpassat efter socialtjänstens behov och fick ständigt omarbetas under flera års tid. Många tjänstemän fick en ökad arbetsbörda med att ständigt rätta till felaktigheter i systemet och sekretessen kunde inte alltid säkras. Ett flertal tekniska misstag på grund av systemets brister Lex Sarah-anmälades.

Det är bara ett par år sedan ”larmen” kring Pulsen Combine tystnade och det sociala arbetet kunde utföras rättsäkert.

Att i detta läge införa ett nytt verksamhetssystem anser Mp vara en mycket stor risk, såväl för personalen som ur rättsäkerhetssynpunkt. Vi anser därför att en riskanalys bör göras där man analyserar vilka svårigheter och möjligheter ett införande av nytt system kan innebära för personalen och kunderna.

- Vad kommer ett byte av system medföra i form av ökade arbetsinsatser och stress för

Ordförandes signatur	Justerandes signatur	Utdragsbestyrkande
----------------------	----------------------	--------------------

personalen?

- Hur garanterar vi att hitta ett system som passar bra för samarbetspartners, medborgare och kunder?
- Gör en grundlig enkät bland socialsekreterarna för att få synpunkter på nuvarande verksamhetssystem för att konstatera och upptäcka eventuella brister som kan undvikas i genomförandet av det nya verksamhetssystemet.
- Är det möjligt med kostnadstak för det nya verksamhetssystemet?

Ebbe Lindström för Vänsterpartiet instämde i Miljöpartiets protokollsanteckning.

Ordförandes signatur	Justerandes signatur	Utdragsbestyrkande
----------------------	----------------------	--------------------

2021-03-15

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr SOCN 2021/94

Socialnämnden

Ramar och förutsättningar för att inleda upphandling av verksamhetssystem och digitala lås för sociala omsorgsprocessen

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut.

Kommunstyrelsen beslutar att inleda upphandling av verksamhetssystem och digitala lås för sociala omsorgsprocessen.

Sammanfattning av ärendet

Socialnämnden behöver konkurrensutsätta dagens verksamhetssystem eftersom avtalet med nuvarande leverantör löper ut den 30 september 2022. Avtalstiden för det nya avtalet uppgår till totalt 16 år, inklusive optioner på förlängningar. Verksamhetssystemet ska stödja handläggning av samtliga förekommande ärenden inom socialnämndens verksamhet och därtill ge förutsättningar för en helt digital hantering av ärenden samt möjliggöra en större delaktighet och service för kunderna. Leverantörerna av verksamhetssystem är medelstora och stora företag. Upphandlingen kommer att genomföras som ett öppet förfarande och anbuderna kommer värderas utifrån mest fördelaktiga anbud, baserat på pris och kvalitet.

Ärendet

Bakgrund och syfte med upphandlingen

Det nuvarande avtalet med den befintliga leverantören av verksamhetssystem, Pulsen AB, löper ut 30 september 2022. Inom kommunen använder barn- och familjeenheten, omsorgsenheten och äldreheten systemet. Handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda utgör en central uppgift inom socialtjänsten och kommunen har en skyldighet att dokumentera hanteringen av beslut och genomförande. Att kommunen har ett väl fungerande verksamhetssystem är en förutsättning för att handläggningen av ärenden är enkel, snabb och effektiv i enlighet med den lagstiftning som styr verksamheten. Handläggningen ska dessutom vara rättssäker och i linje med kommunens övergripande fokusområden när det gäller strävan efter en helt digital process och en trygg hantering med hög servicenivå till kommunens kunder.

Omfattning

Upphandlingen omfattar licenser för kommunen att använda verksamhetssystemet inom socialnämndens verksamhet. Upphandlingen föreslås omfatta även systemstöd för mobil



återrapportering av hemtjänstinsatser samt en option om att avropa digitala lås till kommunens hemtjänstkunder. Upphandlingen föreslås dock inte omfatta de delar av dagens verksamhetssystem som hanterar ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser. Det föreslås därtill att inte heller den kommunala utföraren Valfärd Samhällsservices behov omfattas, eftersom VSS har valt att upphandla systemstöd på egen hand.

Avtalsängden föreslås vara totalt 16 år inklusive optioner på förlängning. Initialt föreslås avtalslängden vara fyra (4) år. Därefter föreslås avtalet kunna förlängas fyra (4) gånger. De två (2) första förlängningarna föreslås omfatta fyra (4) år och de två följande två (2) år vardera. Den föreslagna längden motiveras av att bytet av ett kritiskt verksamhetssystem är både tidskrävande och kostsamt.

Avtalsstart planeras till 1 oktober 2022 eller, om möjligt tidigare, eftersom verksamheten kommer behöva arbeta i två system parallellt under införandeperioden.

Avtal föreslås tecknas med en (1) leverantör.

Mål med avtalet

Målet med avtalet är att socialnämnden får ett väl fungerande verksamhetssystem som är

- Rättssäkert
- Användarvänligt utifrån kund och handläggare
- Stödjer en helt digital handläggningsprocess

Upphandlingsförfarandet

Upphandlingen föreslås genomföras genom en tillämpning av reglerna för ett öppet förfarande. Ett öppet förfarande är ett förfarande där alla leverantörer får lämna anbud. Förfarandet genomförs i ett steg vilket innebär att samtliga intresserade leverantörer lämnar in anbud och att både prövningen av kraven på leverantören och prövningen av anbudet (utvärderingsprocessen) sedan sker i ett och samma steg.

Anledningen till valet av föreslaget förfarande är att antalet leverantörer på marknaden är begränsat och att socialnämnden förväntar sig ett begränsat antal anbud. Inköpet av verksamhetssystemet syftar till att stödja ärendeprocesser som är lagstyrda och enhetliga. Det innebär att de verksamhetssystem som finns på marknaden inte skiljer sig åt i huvudsaklig funktionalitet.

Roller och ansvar

Namn	Befattning	Roll
Karin Kollberg	Social- och äldredirektör	Avtalsägare
Åsa Lundgren	Projektledare Sociala omsorgsprocessen	Projektledare
Elin Hag Charlotta Olsson Annica Högdin Jonas Johnsson Emilia Odin Emma Pettersson Kateryna Sjepeleva Carina Smith	Kravanalytiker, Digitaliseringsenheten Förvaltningsledare, Digitaliseringsenheten Förvaltningsledare, Sociala omsorgsprocessen Handläggare, Barn- och familjeenheten Handläggare, Äldreenheten Handläggare, Omsorgsenheten Handläggare, Omsorgsenheten Kvalitetsutvecklare, Äldreenheten	Projektmedlemmar
Kai Chiang Malin Fredriksson	Inköpare Inköpare	Inköpsansvariga

Tidplan

Process	Klart
Behovsanalys	Februari 2021
Marknadsanalys	Mars 2021
Annonsering	Maj 2021
Utvärdering	Augusti 2021
Tilldelningsbeslut	September 2021
Kontraktsskrivning	November 2021
Avtalstid	Oktober 2022 - september 2038

Krav på leverantören och tjänsten

De särskilda krav som föreslås ställas på leverantören och systemet omfattar bland annat

- Att systemet stödjer handläggning av samtliga förekommande ärenden inom sociala omsorgsprocessen
- Att systemet ger förutsättningar för en helt digital hantering av ärenden
- Att systemet möjliggör för socialtjänstens kunder att vara delaktiga i sina ärenden, genom till exempel e-tjänster och ärendeöversikt samt att kunna ta del av handlingar digitalt.
- Att leverantören utvecklar systemet över tid, i enlighet med lagar och föreskrifter och i enlighet med den övergripande utvecklingen inom det digitala området.

Leverantörsuppföljning

Leverantörsuppföljningen i Nacka kommun görs av beställande verksamhet (avtalsägare) med stöd av inköpsenheten. Avtalsägare i förevarande upphandling är socialnämnden.

Miljö och hållbarhet

Upphandlingen föreslås ställa krav på att leverantören bedriver ett systematiskt kvalitets- och miljöarbete. En minskad hantering av papper och handlingar som skrivs ut och skickas fysiskt kommer också bidra till en bättre miljö och ett mer hållbart arbetssätt.

Marknadsanalys och inköpsstrategi

Det finns uppskattningsvis fyra (4) leverantörer som tillhandahåller färdigutvecklade system för socialtjänstverksamhet. Dessa fyra leverantörer utgörs av medelstora eller stora företag. Komplexiteten i denna typ av verksamhetssystem, bland annat kopplat till utveckling och underhåll/support, är så omfattande att nämnden ser det som främmande att en mindre leverantör kan leverera det system som efterfrågas.

Utvärdering

Utvärderingsgrunden föreslås vara bästa förhållande mellan pris och kvalitet.

Pris

Anbudsgivarna föreslås lämna pris för införande och årliga samt övriga kostnader.

Kvalitet

1. Anbudsgivarna svarar ja eller nej på ett antal frågor, som beskriver krav och förutsättningar som är helt nödvändiga (ska-krav). Det krävs ja-svar på samtliga frågor för att anbudsgivaren ska gå vidare till nästa del i utvärderingen.
2. Anbudsgivarnas skriftliga svar på ett antal frågor (bör-krav) betygssätts i en tydlig poängmatris. Poängen ger avdrag på anbudspriset. Pris efter avdrag/poäng följer med till sista delen i utvärderingen.
3. Demonstration av utvalda funktioner, och betygssättning i en tydlig betygsmatris.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnad för nuvarande verksamhetssystem är cirka 1 800 000 kronor per år. Licenspriset är lågt, jämfört med vad licenser uppskattas kosta idag. Priset beror på att Nacka och andra kommuner vid införande av systemet deltog i ett utvecklingsarbete tillsammans med leverantören. Utöver licenspris har kommunen lagt mycket resurser på att kvalitetssäkra systemet, utifrån handläggning av ärenden och användarvänlighet.

Uppskattat avtalsvärde för verksamhetssystemet (licenser, support och konsultkostnader) uppgår till cirka 5 000 000 kronor per år. Till det kommer en kostnad för införande på mellan 1 000 000 kronor och 2 500 000 kronor. Uppskattat avtalsvärde för digitala lås är 9 000 000 kronor.



Totalt avtalsvärde (med utgångspunkt från ett sextonårigt avtal) uppskattas till 91 500 000 kronor.

Konsekvenser för barn

Ett verksamhetssystem som ger förutsättningar för snabb, enkel och effektiv handläggning säkrar att information i ärendena snabbt kommer in i verksamhetssystemet. På så sätt får vi en intern transparens, med uppdaterad information i verksamhetssystemet. Detta påverkar alla ärenden som har med barn att göra, både när barnet har ett eget ärende och när barnets närstående har det, det vill säga både direkt och indirekt.

Karin Kollberg
Social- och äldredirektör
Stadsledningskontoret

Åsa Lundgren
Projektledare
Omsorgsenheten