

2020-03-25

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr KFKS 2020/253

Kommunstyrelsens arbetsutskott

Ramar och förutsättningar för upphandling av Telefoni- och Kontaktcentertjänster

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att inleda upphandling av telefoni- och kontaktcentertjänster i enlighet med digitaliseringsenhetens och inköpsenhetens tjänsteskrivelse daterad den 25 mars 2020.

Detta beslut fattas av kommunstyrelsens arbetsutskott med stöd av punkten 3.4 i kommunstyrelsens delegationsordning.

Sammanfattning av ärendet

Befintligt avtal med Telenor för telefoni- och kontaktcentertjänster löper ut 31 juli 2021 och upphandling av ett nytt avtal behöver därmed genomföras. Kommunen avser att avropa från Kammarkollegiets ramavtal för kommunikationstjänster, där berörda tjänster för telefoniplattform och kontaktcenter är inkluderade. Nuvarande lösning för telefoni- och kontaktcentertjänster omfattar hela Nacka kommuns verksamhet och innehåller bl.a. tjänster som mobilabonnemang, mobila anknytningar (fastnätsnummer), mobildata, växelfunktionalitet, röstbrevlådor och programvara för telefonistagenter i kundtjänst. Nacka kommun avser att kontraktera en leverantör som kan leverera en stabil, säker och kostnadseffektiv plattform för telefoni- och kontaktcentertjänster för alla Nacka kommuns verksamheter.

Utvärdering av anbud föreslås utgå från Inköpsenhetens modeller som anpassas för den här typen av upphandling. Kriterierna prissättning, kvalitet av tjänst och demonstrationer av tjänst kommer att styra utvärderingen. Hänsyn till leverantörens plan för införande kommer även tas med i utvärdering.

Uppskattat årligt värde är uppskattningsvis 3,5 miljoner. För upphandlade tjänster under 4 år med förlängningsoptioner 2+2 år med motsvarande omfattning som idag är värdet beräknat till 26-33 miljoner kronor.



Ärendet

Bakgrund och syfte med upphandlingen

Nackas befintliga avtal med Telenor går ut 31 juli 2021. Förlängningsoptionen på 2 år avses inte nyttjas då Telenors tjänst har haft brister i form av:

- Driftinstabilitet (tekniskt) vilket renderar tappade och brutna samtal hos kommunens kontaktcenter, både internt och med medborgare som ringer in. Detta har blivit både ett arbetsmiljöproblem för de som sitter i kontaktcenter men framförallt ett problem gentemot våra medborgare som får avbrutna samtal, behöver ringa in igen och då hamna i kö vilket leder till irritation och missnöje
- Driftinstabiliteten orsakar också att vi inte kan genomföra nödvändiga vidareutvecklingar av berörda system då vi befarar att ökad belastning på tjänsten kommer generera ytterligare problem med tappade/avbrutna samtal och dålig ljudkvalitet i samtalen
- Underhållskrävande administration av telefonlösningen vilket gör nödvändiga förändringar svåra och omständliga att implementera
- Upprepade felaktiga fakturor från leverantören vilket gör att vi behöver lägga mycket onödiga resurser på uppföljning och fakturakorrigerering
- Den kostnadsminskning leverantören enligt avtal ska sträva efter att ge Nacka under avtalsåren är inte realiserad - trots påstötningar på leverantören

Nacka kommun har påtalat allt detta överför leverantören och samtidigt erbjudit oss att utlösa den sista 2-års optionen om de var beredda på att omförhandla avtalet. Det lyckades vi tyvärr inte med.

Digitaliseringsenheten ser fördelar med att upphandla ett nytt avtal då vi får en tjänst som löper över längre tid än att förlänga en kortare period. Digitaliseringsenheten kommer också synkronisera denna upphandlingen med upphandling av et nytt integrerad ärendehanteringssystem och undviker på så sett att behöva genomföra två implementations- och migreringsprojekt under en kort tidsperiod.

Syftet med upphandlingen är att få till stånd en betydligt enklare standardlösning som blir lättare att underhålla, förvalta och utveckla, samt också integrera mot nytt ärendehanteringssystem. Nacka ska få en stabil och väl fungerande Telefoni och Kontaktcentertjänst. Resultatet av detta projekt ska bli en upphandlad tjänst som kan vara ett ändamålsenligt digitalt verktyg som möjliggör ett antal nyttoeffekter i verksamheten.

Nyttoeffekterna kan delas in enligt följande:

- Ökad tillgänglighet- och servicegrad för medborgarna
- Effektivare kundserviceverksamhet
- Effektivare applikationsförvaltning av Telefoni- och Kontaktcentertjänsten



Omfattning

Upphandlingen avser en lösning för alla kommunens verksamheter och omfattar tre objekt enligt nedan matris. Inledningsvis ska dessa objekt levereras som en enhetlig lösning av en och samma leverantör.

Objekt Telefonitjänster:	Objekt Inomhusnät för tal:	Objekt Kontaktcentertjänster:
Mobilabonnemang	Stadshuset	Multikanal tal & chat
Mobil anknytning <ul style="list-style-type: none"> - Växelfunktioner - Hänvisningar - Telefonbok - Telefonisttjänst - Gruppnummer - APP 	Option för fler fastigheter	Agentapplikation <ul style="list-style-type: none"> - För dator - För mobil - APP
Softphone (app i dator)		Menyval (IVR)
Mobil data <ul style="list-style-type: none"> - Extra simkort - Mobilt bredband 		Integration med kund- och ärendehanteringssystem (Pop-up funktionalitet)
Trafik för tal, data, sms		Statistikverktyg
Administrationsverktyg		
Statistikverktyg		
Service & support		

Syftet med en uppdelning i tre objekt är att Nacka vid avtalsslut ska kunna välja att förlänga eller avsluta varje del separat. Ett scenario som kan uppstå efter 4 år är att Nacka har utvecklat kundmötet så att det ställs nya högre krav på kontaktcentertjänsten. Då ska Nacka ha möjlighet att upphandla och byta till en mer avancerad kontaktcentertjänst med möjligheten att behålla övriga objekt.

Upphandlingens numerärer och trafikvolymerna kommer att motsvara nuläget enligt följande:

- Ca 150 Fristående fasta abonnemang
- ca. 500 Mobila fristående abonnemang
- ca. 2 200 Mobila anknytningar
- ca. 100 Samtidiga kontaktcenteragenter
- ca. 150 Mobila kontaktcenteragenter
- ca. 20 Gruppnummer
- ca. 200 000 utgående samtal/år
- ca. 40 TB datasurf/år (ökande)
- ca. 60 000 SMS/MMS/år

Med ovanstående information kommer upphandlingen att ställa krav på en flexibilitetsram där förändringar under avtalstiden ska kunna ske utan att prisvillkoren ändras.



Upphandlingsförfarande

Avrop från Kammarkollegiets ramavtal för kommunikationstjänster.

Utvärdering

Utvärdering av anbud föreslås utgå från inköpsenhetens modeller och anpassas för den här typen av upphandling. Kriterierna prissättning, kvalitet av tjänsterna och demonstrationer av tjänsterna kommer att styra utvärderingen. Viktning mellan de olika kriterierna kommer att tas fram i ett senare skede under projektet, i samband med att förfrågningsunderlaget fastställs.

Utvärderingen av anbud kommer även att ta hänsyn till leverantörens plan, kapacitet och förmåga att leverera minsta möjliga driftstörning vid en eventuell migrering.

Roller och ansvar

Namn	Befattning	Roll
Hans-Otto Halvorsen	Stöd och servicedirektör	Avtalstecknare
Brita Molavi Rösblad	Enhetschef, Digitaliseringsenheten	Projektbeställare
Kenneth Winberg & Kenneth Johansson	Digitaliseringsenheten	Tjänsteansvarig Telefoni/Kontaktcenter
Svante Renard	Digitaliseringsenheten	Projektledare
Kai Chiang	Inköpare	Inköpsansvarig

Marknadsanalys och inköpsstrategi

Marknaden för Telefoni- och Kontaktcentertjänster är omfattande där teleoperatörerna står för en stor marknadsandel och har ett större fokus på offentlig sektor och kommuner än andra spelare. Detta återspeglar sig i det ramavtal som kammarkollegiet upphandlat som blev klart förra året.

Bedömningen som gjorts är att detta avtal med de tjänster och leverantörer som det omfattar mer än väl innehåller de tjänster och funktioner som Nacka har behov de närmaste åren. Avtalet innehåller takpriser vilka är marknadsmässigt bra och vid en förnyad konkurrensutsättning kan bli lägre.

Att göra en vanlig upphandling enligt LOU skulle kunna ge ett bredare urval av anbudsgivare men ingenting talar för att Nacka då skulle få några bättre anbud. Däremot skulle det kräva ett merarbete i en kvalificeringsfas och kravställning.

Mot bakgrund av detta är inköpsstrategin att göra ett avrop från Kammarkollegiets avtal.



Tidplan

Process	Delprocess	Tidsperiod	Datum-estimat
Upphandling + införande	Förfrågningsunderlag	April-September 2020	2020-09-15
	Avrop Kammarkollegiet	30 dagar anbudstid	September 2020
	Anbudsöppning	Oktober 2020	Oktober 2020
	Kvalificering och utvärdering	November 2020	November 2020
	Tilldelning	December 2020	December 2020
	Teckna avtal	December 2020	December 2020
	Införande ny Telefoni-leverantör	Januari-Juli 2021	Senast 2021-07-31
	Avtal nuvarande leverantör går ut	2021-07-31	2021-07-31

Risker

- Nyckelresurser omprioriteras till andra uppgifter och uppdrag.
- Verksamhetsförankring blir mer tidskrävande än vad som planerats vilket då ger en resursåtgång utöver projektbudgeten.
- Att kommunen behöver ställa säkerhetskrav som en beredskapsmyndighet vilket kräver mer resurstid, att tidplanen riskeras att förskjutas samt en betydligt kostnadshöjande av ekonomiska konsekvenser på tjänsten.
- Få anbud inkommer

Ekonomiska konsekvenser

Uppskattat värde för upphandlade tjänster under 4 år med förlängningsoptioner 2+2 år med motsvarande omfattning som idag är beräknat till 26-33 miljoner kronor. Varav telefonitjänsten beräknas till 20-24 miljoner kr, inomhusnät för tal till 3-4 miljoner kr och kontaktcenter till 3-5 miljoner kr.

Konsekvenser för barn

En av förutsättningarna för att kommunen ska kunna ge god service i verksamheterna är att de tekniska plattformarna som används ska levereras med en stabil drift. Telefonitjänsten är en sådan plattform, vilket innebär att en stabil och framtidssäkrad telefonitjänst möjliggör för verksamheten att i förlängningen leverera god service till alla medborgare inklusive barn.

Hans-Otto Halvorsen
Stöd- och servicedirektör
Stadsledningskontoret

Brita Molavi Rösblad
Enhetschef
Digitaliseringsenheten

Kai Chiang
Inköpare
Inköpsenheten