

Kommunstyrelsen

Ramar och förutsättningar för att inleda upphandling av ett ärende- och dokumenthanteringssystem

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen fatta följande beslut.

Kommunstyrelsen beslutar att inleda upphandling av ett ärende -och dokumenthanteringssystem i enlighet med digitaliseringsenhetens och inköpsenhetens tjänsteskrivelse daterad den 23 februari 2021.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret vill upphandla ärende -och dokumenthanteringssystem. Nackas avtal gällande det nuvarande systemet går ut den 23 februari 2022 med en option på förlängning på två år. Stöd och servicedirektören har inte för avsikt att utlösa optionen. Önskemålet är ett användarvänligt och flexibelt system som bättre stödjer arbetsprocessen gällande diarieföring av allmänna handlingar då nuvarande system ej till fullo uppfyller dessa krav.

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

Ärendet

Bakgrund och syfte med upphandlingen

Nacka kommun upphandlade nuvarande system 2016. Upphandlingen omfattade också en digital lösning för nämndmöteshantering. Ett flertal större anpassningar krävdes för att uppfylla alla behov som kommunen hade. Dessa anpassningar är idag kostsamma att underhålla och inte enkla att byta ut. En kostsam uppgradering av systemet är nu nödvändig för fortsatt användning. Denna uppgradering skulle inte heller tillfredsställa alla behov som kommunen har.

Efter införandet av nuvarande diariesystem har Nackas krav rörande dokument- och ärendehantering förändrats, bland annat till följd av dataskyddsförordningen och införande av digital nämndprocess. Systemet stödjer dessa processer bristfälligt och det saknas bland annat stöd för flexibel behörighetshantering. Systemet har också återkommande prestandaproblem.

Systemet upplevs som ej användarvänligt och det läggs onödigt mycket tid på att diarieföra information. Förlängningsoptionen på ytterligare två år avses därför inte att nyttjas.

Stadsledningskontoret ser därför skäl att nu upphandla ett nytt användarvänligt och flexibelt system som bättre stödjer dagens och våra framtida arbetsprocesser samt säkrar ett än mer rättssäkert arbetssätt.

Omfattning

Upphandlingen avser en lösning för kommunens alla verksamheter.

Längden på avtalet föreslås vara 4 år med förlängningsoptioner 2+2 år.

Mål med avtalet

Målet med avtalet är att få ett användarvänligt, säkert, stabilt och kostnadseffektivt system. Vidare avser kommunen att i upphandlingen säkerställa att det framtida systemet är anpassningsbart, flexibelt och erbjuder lösningar som uppfyller verksamheternas krav kopplat till den pågående digitala transformationen i omvärlden. Det nya systemet ska möjliggöra ett antal nyttoeffekter.

Nyttoeffekterna kan delas in enligt följande:

- ökad kundnytta för medborgarna då mer dokument diarieförs snabbare och kan tillgängliggöras via ett webbdiarium
- ökad kundnytta för anställda då ett mer användarvänligt system gör det enklare att diarieföra allmänna handlingar
- säkerställande av en effektivare och mer samordnad handläggning för att uppnå ökad kvalitet i arbetsflödet
- bättre åtkomst till nämndhandlingar samt kostnadseffektiv lagring gällande säkerhet
- Bättre informationsarkitektur och API'er för billigare och enklare integrationsmöjligheter
- Ett mer standardiserat system med mindre anpassningar och konfigurationer som blir enklare att underhålla
- Kostnadseffektivare avtal



Upphandlingsförfarandet

Upphandlingen föreslås genomföras genom ett förhandlat förfarande.

Förhandlat förfarande är ett förfarande där utvalda leverantörer inbjuds att förhandla om förbättringar i deras anbud. Förfarandet sker i två steg där första steget innebär att intresserade leverantörer lämnar in en ansökan om att få delta i upphandlingen. I steg två bjuds anbudssökande in till att lämna anbud. Anbudet ligger till grund för förhandlingarna som ska avse förbättringar i anbudena.

Roller och ansvar

Befattning	Roll
Stöd och servicedirektör	Avtalstecknare, projektägare
Trafik och fastighetsdirektör	Styrgruppsmedlem
Enhetschef, Administrativa serviceenheten	Styrgruppsmedlem
Enhetschef Juridik och kanslienheden,	Styrgruppsmedlem
B.tr. Enhetschef Digitaliseringsenheten IT-Applikation	Styrgruppsmedlem
Digitaliseringsenheten, Förvaltningsledare Platina	Projektmedlem
Digitaliseringsenheten, projektledare	Projektledare
Inköpare	Inköpsansvarig

Tidsplan

Process	Klart
Marknadsanalys	Mars 2021
Arbetsprocessanalys	Maj 2021
Annonsering	Juni 2021
Utvärdering	Augusti 2021
Tilldelningsbeslut	Augusti 2021
Kontraktsskrivning	September 2021
Avtalstid	September 2021 – September 2025



Krav på leverantören och systemet

Kraven på leverantören samt systemet kommer att tas fram i en förstudie som påbörjades under februari 2021.

Miljö och hållbarhet

Krav på systematiskt kvalitets- och miljöarbete kommer att tas fram i en förstudie som påbörjades under februari 2021.

Marknadsanalys och inköpsstrategi

En marknadsanalys påbörjades 2020 där ett antal kommuner och deras användare intervjuades om deras ärende- och dokumenthanteringssystem samt deras arbetsprocess. Detta arbete kommer att fortsätta till och med mars 2021. Frågor ställdes kring nämndprocessen, webbdarium och arbetsprocess. Utifrån detta framkom det att det endast finns fyra till fem leverantörer som uppfyller Nackas krav.

Inköpsstrategin utgår från att marknaden endast har ett visst antal system som kan upphandlas. Det kommer därför vara viktigt att få ett avtal som kan uppfylla de rimliga och i första hand standardiserade krav kommunen har på leverantören och systemet.

Utvärdering

Utvärdering av anbud föreslås utgå från inköpsenhetens modeller och anpassas för den här typen av upphandling. Kriterierna prissättning, kvalitet av systemet och demonstrationer av system kommer att styra utvärderingen. Viktning mellan de olika kriterierna kommer att tas fram i ett senare skede under projektet, i samband med att kraven och arbetsätt fastställs. Utvärderingen av anbud kommer även att ta hänsyn till leverantörens plan, kapacitet och förmåga att leverera minsta möjliga driftstörning vid en eventuell migrering.

Risker

Om upphandlingen inte genomförs, behöver Nacka kommun förlänga avtalet med nuvarande leverantör. Kommunen skulle då till en stor kostnad behöva uppgradera nuvarande system som enligt vår syn inte uppfyller dagens krav på ett modernt dokumenthanteringssystem.

En annan risk är att systemet inte ger goda förutsättningar för att allmänna handlingar diarieförs på ett enkelt och korrekt sätt.

Dessa risker reduceras genom att kommunen via upphandlingen kan få ett mer användarvänligt och flexibelt system samt ett avtal med högre kostnadseffektivitet.

Ekonomiska konsekvenser

Uppskattat värde för upphandlade tjänster under 4 år med förlängningsoptioner 2+2 år med motsvarande omfattning som idag är beräknat till 12–18 miljoner kronor.



Denna siffra är en uppskattning utifrån historiska kostnader från leverantören.

Konsekvenser för barn

En av förutsättningarna för att kommunen ska kunna ge god service i verksamheterna är att handlingar diarieförs snabbt och rätt. Med ett användarvänligt och flexibelt system möjliggör det för verksamheterna att göra rätt vilket i förlängningen medför god service till alla medborgare inklusive barn.

Hans-Otto Halvorsen
Direktör Stöd & Service

Ingrid Mohlin
Enhetschef, Administrativa serviceenheten