

Kommunstyrelsens arbetsutskott

## Förtida upphörande av avtal om leverans av ärendehanteringssystem

*Informationsärende*

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott noterar att Nacka kommun och leverantören Lime Technologies AB träffat överenskommelse om förtida upphörande av avtal om ärendehanteringssystem enligt bilaga 1 till tjänsteskrivelsen daterad den 25 februari 2022.

### Sammanfattning

Kommunen och leverantören Lime Technologies AB ingick den 18 mars 2021 avtal om leverans av ärendehanteringssystem för hantering av kundtjänstärenden. Avtalstiden var fem år och totalt kontraktsvärde uppskattades till 10 miljoner kronor. Parterna konstaterar, efter avslutad leveranskontrollperiod, att leveransen inte motsvarar samtliga de villkor som framgår av avtalet. Av den anledningen har parterna träffat överenskommelse om att i samförstånd avsluta avtalet i förtid. Parternas samtliga mellanhavanden och anspråk, med anledning av avtalet, gentemot varandra är genom överenskommelsen slutligt reglerade.

### Ärendet

Kommunen genomförde under hösten 2020 en upphandling avseende nytt ärendehanteringssystem för hantering av kundtjänstärenden. Beräknat kontraktsvärde uppgick till 10 miljoner kronor. Avtal tecknades med vinnande leverantör i mars 2021 och avtalstiden var fem år. Ett införandeprojekt har pågått under 2021 och leveranskontrollperioden pågick under två veckors tid i januari 2022. Efter avslutad leveranskontrollperiod kunde båda parter konstatera att leveransen av tjänsten inte motsvarar samtliga de villkor som framgår av avtalet. Sammantaget rör det sig om flera krav som felaktigt accepterats av leverantören då det visat sig att funktionerna ännu inte fanns på plats. Kommunen och leverantören har därav kommit överens om att avsluta avtalet i förtid med omedelbart upphörande. Samtliga mellanhavanden och anspråk gentemot varandra är genom överenskommelsen därmed slutligt reglerade. Vardera parten står för sina egna upparbetade kostnader. Kommunen kommer tillsvidare att fortsatt använda befintligt



ärendehanteringssystem för kundtjänstären fram till dess att en ny upphandling kan genomföras.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Nacka kommun har inte haft några kostnader utöver den arbetstid som lagts ned på upphandling och leveranskontroll. Upphandlingsunderlaget avses återanvändas.

Samtliga mellanhavanden och anspråk parterna emellan är reglerade genom överenskommelsen.

### **Konsekvenser för barn**

Förslag till beslut bedöms inte innebära några särskilda konsekvenser för barn.

### **Bilaga**

Överenskommelse

Hans-Otto Halvorsen  
Stöd- och servicedirektör  
Stadsledningskontoret