Trafikförvaltningen
Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-11-30

Ärende
FTN 2021-0034

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jens Plambeck
08-1233 16 51
jens.plambeck@regionstockholm.se

Färdtjänstnämnden
2022-12-15, punkt 5

Beslut om inledande av upphandling av E44 Beställningscentralen

Ärendebeskrivning

Nuvarande avtal för beställningscentralen löper ut 31 mars 2024. Aktuellt ärende utgör beslutsunderlag avseende framtida affärsinriktning samt inledande av upphandling för nytt avtal för beställningscentralen gällande från och med 1 april 2024 och med maximalt fyra års avtalstid.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag.

- Bilaga 1 – E44 Beställningscentralen – Kostnadsanalys *(HEMLIG enligt 19 kap 3 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400))*

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta följande.

1. Nämnden godkänner affärsinriktningen för upphandlingen av beställningscentralen i enlighet med detta tjänsteutlåtande samt bilaga 1.

2. Förvaltningschefen uppdras att i enlighet med i detta tjänsteutlåtande angivna förutsättningar inleda och genomföra upphandlingen av

beställningscentralen, inklusive att fastställa slutgiltig upphandlingsdokumentation.

3. Förvaltningschefen uppdras att återkomma till trafiknämnden med förslag till tilldelningsbeslut.

4. Paragrafen justeras omedelbart.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Uppdraget och leverantören

Verksamheten bedrivs idag genom ett avtal med Samres AB med operatörer lokaliserade i Dakar (Senegal), Tartu (Estland), Chişinău (Moldavien) och Skövde (Sverige). Majoriteten av verksamheten (81,5%) är förlagd till Dakar. Avtalen med leverantören fungerar bra och det sker systematiska uppföljningar. Leverantören är lyhörd för inspel och snabb att utföra de förändringar som efterfrågas. Uppdraget omfattar, i korthet:

- mottagning av beställningar inom färdtjänstresor och sjukresor[1]
- mottagning av beställningar för tjänsteresor från anställda i Region Stockholm
- mottagning av beställningar inom Närtrafik
- hantering av inkommande resegarantiärenden (övertogs från Releasy oktober 2020),
- hantering av schemaresor[2]

Arbetet sker i trafikförvaltningens beställningssystem Samplan, men leverantören tillhandahåller infrastruktur för telefoni, anslutningar och internet.

Resenärerna kan välja att beställa resa via internet (Mina Sidor och app), talsvar eller via beställningscentralen. Cirka 75 % av beställningarna hanteras via beställningscentralen och Tabell 1 visar antalet samtal. Statistiken gäller antalet

[1] Avtalet omfattar inte primärt beställningar av rullstolstaxi – dessa hanteras av de trafikutövare som upphandlats för avtalet om att tillhandahålla rullstoltaxi. Resenärer som inte vill välja leverantör kan dock ringa till beställningscentralen, som lägger beställningen som sedan läggs ut till leverantör av rullstolstaxi.

[2] Schemalagda, återkommande resor

besvarade samtal, alla samtal leder dock inte till en beställning. År 2019 genererade varje samtal i genomsnitt 0,85 beställningar. År 2022 är motsvarade siffra 0,82.

Tabell 1. Antal samtal till beställningsmottagningen jan 2019-okt 2022

År	Antal samtal till beställningsmottagningen
2019	2 650 662
2020	1 812 320
2021	2 206 320
2022 (jan-okt)	1 718 427

Utöver samtalen till beställningsmottagningen, ingår sedan oktober 2020 även ansvar för resegarantin i avtalet. År 2021 behandlades 183 052 resegarantiärenden och under jan-okt 2022 var antalet 199 436. Antalet ärenden är ojämnt fördelade över månaderna och topparna korrelerar med perioder av bristande tidspassning av fordon.

Mål
Det övergripande målet med uppdraget är att erbjuda resenärerna god service med hög kvalitet. Beställningar ska genomföras på ett kvalitetssäkrat och likvärdigt sätt, oavsett vilken operatör som hanterar beställningen. I avtalet kvantifieras två mål, som båda uppfyllts under majoriteten av månaderna under avtalstiden:

- 90 % av alla tillfrågade resenärer ska vara nöjda eller mycket nöjda vid kontakt med Leverantören.
- 90 % av alla inkommande samtal är besvarade inom 60 sekunder.

Ersättningsmodell
Grundersättningen i dagens avtal utgörs av:

- ersättning baserad på registrerade beställningar som inte avbokats[3],
- ersättning baserad på besvarade samtal[4],
- ersättning baserad på inkomna och utförda resegarantiärenden, samt

[3] Vid registrerad och ej avbokad beställning utgår ersättning för såväl det inkommande samtalet som för själva beställningen.

[4] Med besvarat samtal innebär att resenärens samtal besvarats av en operatör.

- ersättning för Förberedelseperioden, baserat på kostnader inför Driftstart av Uppdraget

Bonus finns för hög kundnöjdhet samt kort svarstid på samtal. Viten finns för låg kundnöjdhet, lång svarstid på samtal, ej korrekt utförd beställning med utebliven resa som följd, brist i tillgänglighet för telefoni, utebliven rapportering samt försenad driftstart.

Överväganden
Uppdraget i nästa avtal kommer i allt väsentligt att vara likt uppdraget i dagens avtal. I delar kommer kravställning och förutsättningar att synkroniseras med det nyligen upphandlade färdtjänsttaxiavtalet.

Förändrade förutsättningar under nästa avtalsperiod
Beställningscentralens verksamhet avseende antalet samtal och ärenden är starkt korrelerade till resandeutvecklingen generellt inom färdtjänsten. Resandet har varit lågt under de senaste åren på grund av pandemin men även rådande lågkonjunktur. Det är svårt att säga när en återhämtning sker, och i hur hög grad, men givet befolkningsökning och en återhämtning i samhället, är det troligt att en ökning kommer att ske de kommande åren. Trafikförvaltningen avser emellertid fokusera på en ökad digitalisering framöver. I och med detta, förväntas fler resenärer genomföra sin beställning i App och via Mina Sidor, och antalet samtal kan av den orsaken antas minska.

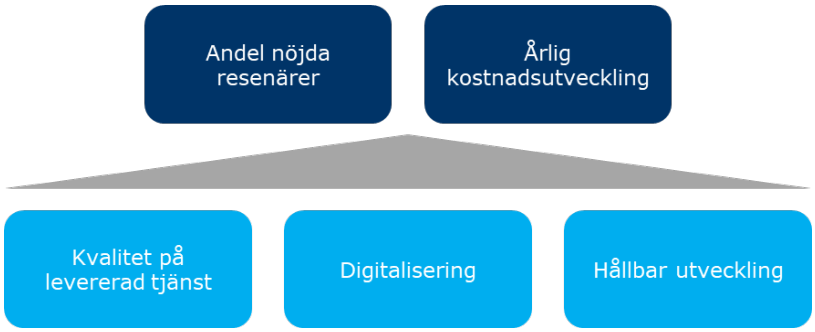
Under avtalsperioden kommer ett arbete pågå med att ersätta nuvarande trafikhanteringssystem (Samplan). En osäkerhet finns dock om denna kommer i drift innan nästa avtalsperiods slut. Valet av avtalstid och/eller optionsmöjlighet kan komma att behöva ta hänsyn till tidplanen för detta. Effekten på leverantören är dock begränsad till utbildning i hantering av det nya systemet.

Affärsmodell och upphandling
Dagens affärsmodell är välfungerande och avses bibehållas även till nästa avtal. I Budget 2023 för Region Stockholm uppdras trafiknämnden att utreda *”en ny upphandlingsmodell med auktorisationsförfarande som innebär att fler aktörer kan vara med och köra färdtjänst och där resenären har möjlighet att göra ett välinformerat val mellan de olika aktörerna”*[5]. Om kundval skulle införas även på färdtjänsttaxi, innebär det sannolikt att resenärerna själva får ringa och beställa resa direkt från respektive bolag. Detta skulle få stora

[5] RS 2022-0123 ”Budget 2023 för region Stockholm”, s.100

konsekvenser för beställningscentralens verksamhet. Det är dock inte möjligt att ta höjd för i denna upphandling, på grund av betydande osäkerheter kring vad utredningen kommer att visa och när det i så fall blir aktuellt att byta affärsmodell. Ett sådant skifte får därför hanteras antingen inför nästa avtalsperiod, eller som en väsentlig förändring av avtalet.

Mål
För trafikaffärerna finns en standardiserad målmodell inom trafikförvaltningen. Modellens övergripande och stödjande mål är härledda ur trafikförsörjningsprogrammet och gäller för den allmänna kollektivtrafiken. För färdtjänsten har en anpassad målmodell tagits fram med hänsyn taget till färdtjänstens speciella förutsättningar. Då modellen i första hand är anpassad för trafikavtal, är den emellertid inte direkt tillämpbar på Beställningscentralen. En motsvarande modell med mål för detta avtal har därför tagits fram, för att passa de utmaningar och målsättningar som verksamheten omfattar, se Figur 1.



Figur 1. Målmodell för E44 Beställningscentralen

Tabell 2 beskriver målen lite närmare samt hur de avses omhändertas i upphandlingen och avtalet.

Tabell 2. Beskrivning av målen

Mål	Omhändertagande i E44 Beställningscentralen
Övergripande mål	
Andel nöjda resenärer	Andel nöjda resenärer är ett huvudmål i dagens avtal, och bör vara det även i kommande avtal. Färdtjänstresenärer är en grupp med särskilda behov och det är centralt med ett gott och ändamålsenligt bemötande. Resenärernas nöjdhet med Beställningscentralen är i hög grad påverkansbart för

	leverantören och bör beläggas med möjlighet till bonus såväl som risk för vite enligt en förutbestämd trappa som kompletterande incitament i ersättningsmodellen.
Årlig kostnadsutveckling	Totalkostnaden för Beställningscentralen beror delvis på de förutsättningar som råder och de krav och villkor som styr verksamheten, vilket till del ligger utanför leverantörens ansvar och rådighet. Detta mål ska därför snarast ses som en indikator att följa, men inte beläggas med incitament. Grunden för en balanserad kostnadsutveckling i kommande avtal är en väl genomförd upphandling i konkurrens.
Stödjande mål	
Kvalitet på levererad tjänst	En hög leverans inom den upphandlade tjänsten, såsom svarstider, svar på frågor och trafikinformation är centralt för att uppnå nöjda resenärer. Det är också viktigt att mäta kvantitativt som komplement till de kvalitativa mätningarna av kundnöjdhet. Kravställning och incitament bör finnas för utvalda indikatorer inom detta mål. Den exakta utformningen kommer att tas fram inom ramen för arbetet med upphandlingsdokumentationen.
Digitalisering	En utveckling av färdtjänstappen med mer realtidsinformation skulle både kunna bidra till en bättre service för resenärer, högre trygghet och en lägre kostnadsutveckling för avtalet som helhet. Målet är framför allt trafikförvaltningens, och det kommer att vara viktigt att tillhandahålla tydliga förutsättningar och förväntningar i upphandlingen för att detta ska kunna omhändertas på rätt sätt i anbud.
Hållbar utveckling (social)	Hållbar utveckling blir extra viktigt att framhålla om tjänsten utförs utomlands. Då detta rör ett tjänsteavtal, blir den sociala hållbarheten i extra fokus, och kommer framför allt att hanteras via kravställning.

Ersättningsmodell
Dagens ersättningsmodell har i allt väsentligt drivit mot de mål som finns i avtalet. Ersättningsmodellen för nästa avtal kommer därför i stort sett vara utformad som dagens modell. Nivåer på ekonomiska incitament kan komma att ses över i arbetet med upphandlingsdokumentationen.

Avtalstid
Avtal inom färdtjänsten upphandlas normalt som ramavtal enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Längsta avtalstid vid upphandling i öppet förfarande, klassisk sektor, är fyra år inklusive optioner. Optionernas totala längd får inte överstiga grundavtalets längd. Möjliga fördelningar mellan avtalstid/optionstid inom ramen för detta är följaktligen 3+1, 2+2 eller 2+1+1 år.

Då beställningscentralen är ett renodlat tjänsteavtal, skulle det eventuellt kunna finnas en möjlighet att upphandla ett avtal som är längre än fyra år. Denna möjlighet kommer att undersökas vidare under upphandlingen, då även den exakta utformningen av avtalstiden kommer att fastslås.

Ekonomiska konsekvenser
Kostnadsanalysen för den framtida trafikaffären utgör en separat bilaga och innehållet klassas som HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Riskbedömning
De risker som identifierats sammanfattas i Tabell 3 tillsammans med hur de omhändertagits.

Tabell 3. Risker

Risk	Hantering i upphandlingen/avtalet
Bristande konkurrens	Även om det finns flera potentiella anbudsgivare, kan det vara svårt att konkurrera prismässigt med en redan existerande verksamhet utomlands. Det är mot bakgrund av detta viktigt att kravställningen på vad som förväntas av leverantören blir så tydlig som möjligt.
Ett eventuellt leverantörsbyte innebär längre uppstartstid på grund av systemintegration	En tidsbuffert har lagts in för detta i tidplanen för upphandlingen.

Risk	Hantering i upphandlingen/avtalet
Språkutbildning tar tid	Om leverantören för även nästa avtal sitter utomlands, kvarstår dagens risk med att utbildning i svenska språket tar tid. Anbudsgivarna behöver visa en trovärdig plan för hur dylika situationer hanteras.
Otrygghet hos våra resenärer med ny leverantör	En ny leverantör behöver tillsammans med den avgående leverantören säkerställa en sömlös övergång av tjänsten gentemot resenärerna, så att leveransen inte påverkas.
Ökande andel som går via digitala kanaler vilket genererar en minskning av samtal till beställningscentralen	Risken för leverantören hanteras genom att en tydlig prognos presenteras för anbudsgivarna under upphandlingen.
Informationssäkerhet	Färdtjänstverksamheten omfattar mycket känsliga personuppgifter. Att leverantören potentiellt har verksamheten förlagd utomlands, ökar risken för bristande informationssäkerhet. Det behöver säkerställas att hanteringen av dessa frågor är fullgod.
Överprövning av upphandlingen	En tidsbuffert har lagts in för detta i tidplanen för upphandlingen.
Krav på införande av auktorisationsförfarande för färdtjänsttaxi	Se avsnitt ”Affärsmodell och upphandling” under Överväganden ovan.

Säkerhetskonsekvenser
Förslag till beslut innebär oförändrade säkerhetskonsekvenser. Om verksamheten även i nästa avtal är förlagd utomlands, behöver ett fortsatt extra fokus på informationssäkerhet upprätthållas.

Konsekvenser för miljön
Då avtalet avser en tjänst utan trafikeringsuppdrag, är miljökonsekvenserna försumbara.

Sociala konsekvenser
Då detta rör ett tjänsteavtal som eventuellt kommer att utföras till delar i andra länder, blir den sociala hållbarheten i extra fokus, och kommer framför allt att

hanteras via kravställning. Med tydlig kravställning på arbetsrättsliga villkor, beräknas de sociala konsekvenserna bli positiva, då avtalet skapar arbetstillfällen. Det är viktigt att de sociala kraven följs upp på samma sätt som övriga krav i avtalet. Avtalet behöver innehålla en särskild skrivning som förtydligar att skuldslaveri[6] inte får förekomma.

Syftet med avtalet är att underlätta vardagen för en grupp i samhället med särskilda behov och att säkerställa ett tryggt och pålitligt sätt för dem att röra sig och delta i samhället.

Expedieras till

David Lagneholm
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Chef Strategisk utveckling

[6] Exempel på skuldslaveri är när anställda krävs på återbetalning för rekryterings- och/eller utbildningskostnader om de lämnar sin tjänst inom en viss tid efter anställning.