Regionrådsberedningen

SKRIVELSE
2019-08-14

RS 2019-0338

Regionstyrelsen

Införande av regiongemensamma telefonitjänster för Region Stockholm

Föredragande regionråd: Irene Svenonius

Ärendebeskrivning

Införande av regiongemensamma telefonitjänster för att säkerställa en fullgod leverans av telefontjänster till hela Region Stockholm.

Förslag till beslut

Regionrådsberedningen föreslår regionstyrelsen föreslå att regionfullmäktige beslutar följande.

1. Regionstyrelsen får i uppdrag att definiera, beställa och leda införande av gemensam telefoniplattform avseende telefoni som tjänst för samtliga nämnder och helägda bolag inom Region Stockholm, Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje AB samt TioHundra AB.

2. Regionstyrelsen får i uppdrag att genomföra en eller flera centralt samordnade upphandlingar av telefoni som tjänst för samtliga nämnder och helägda bolag inom Region Stockholm, Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje AB samt TioHundra AB, från och med 2022.

Regionrådsberedningens motivering

Regionrådsberedningen instämmer i regiondirektörens tjänsteutlåtande. I övrigt vi tillägga följande:

Nu tas första steget för att göra en samlad upphandling av telefonitjänsterna och bli en av Sveriges bästa offentliga upphandlare. Regionens inköp ska leda till att invånarna i Region Stockholm får den bästa vården och den bästa kollektivtrafiken för pengarna. Landstinget har stora möjligheter att ta ledartröjan bland Sveriges upphandlande regioner för att driva förändringar i utbud som gynnar medborgarna i form av bättre kvalitet till bättre priser. Det här är ett led i att bli en ännu bättre beställare och upphandlare.

Region Stockholm ska nu harmonisera telefonitjänsterna för alla regionens verksamheter. Det är den första centrala upphandlingen i sitt slag och en

del av att jobba mot en effektivare region. Genom att jobba strategiskt med upphandlingar kan en bättre effektivitet nås vilket gör att vi kan värna om skattebetalarnas pengar samtidigt som mer resurser frigörs till kärnverksamhet.

Att tillförsäkra Region Stockholm har driftsäkra och robusta telefonitjänster är av vikt för att verksamheterna ska kunna sköta sitt uppdrag på ändamålsenligt sätt. Samtidigt som medborgare ska kunna komma i kontakt med den typ av verksamhet de söker.

Det är prioriterat att den samlade kostnadsbilden för upphandlingen/upphandlingarna totalt blir lägre än dagens lösning. Detta gäller även över tid så att kostnadsökningstakten är låg. Samtidigt som viktiga värden ska tillvaratas så som driftsäkerhet och robusthet. Telefonitjänsterna bör även vara enkla att använda för både personal och medborgare samt bidra till en effektivare administration.

Beslutsunderlag
Regiondirektörens tjänsteutlåtande
Promemorian Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm den 21 mars 2019
Sammanställning av remissvar (Samtliga remissvar är diarieförda i RS 2019-0338)

Irene Svenonius

Regionstyrelsen
Regionledningskontoret
Leverantörsstyrning
Emma Wahlin

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-06-26

RS 2019-0338

Regionstyrelsen

Införande av regiongemensamma telefonitjänster för Region Stockholm

Ärendebeskrivning

Införande av regiongemensamma telefonitjänster för att säkerställa en fullgod leverans av telefonitjänster till hela Region Stockholm.

Beslutsunderlag

Regiondirektörens tjänsteutlåtande
Promemorian Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm den 21 mars 2019
Sammanställning av remissvar (Samtliga remissvar är diarieförda i RS 2019-0338.)

Förslag till beslut

Regionrådsberedningen föreslår regionstyrelsen föreslå att regionfullmäktige beslutar följande.

1. Regionstyrelsen får i uppdrag att definiera, beställa och leda införande av gemensam telefoniplattform avseende telefoni som tjänst för samtliga nämnder och helägda bolag inom Region Stockholm, Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje AB samt TioHundra AB.

2. Regionstyrelsen får i uppdrag att genomföra en eller flera centralt samordnade upphandlingar av telefoni som tjänst för samtliga nämnder och helägda bolag inom Region Stockholm, Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje AB samt TioHundra AB, från och med 2022.

Regionledningskontorets förslag och motivering

Sammanfattning

Region Stockholm har sedan lång tid tillbaka en fragmenterad it-miljö och det finns samstämmiga utredningar som visar att skälet till att Region Stockholm har bristande kvalitet i it-miljön är att arbetet inom området bedrivs fragmenterat och att en central framgångsfaktor är att ha en högre grad av gemensamt arbete. Inom telefoniområdet visar den gjorda förstudien på samma resultat, och både förstudien och remissammanställningen visar att berörda verksamheter förordar en högre grad av gemensamma tjänster och förvaltning i Region Stockholm.

Regionstyrelsen har enligt reglemente i uppgift att definiera och beställa Region Stockholms gemensamma tjänster inom it-området. I ärendet föreslås att regionstyrelsen som del av detta får i uppdrag att definiera, beställa och leda införande av Region Stockholms gemensamma telefoniplattform samt ansvara för centralt samordnade upphandlingar och avtalsförvaltning inom området.

I enlighet med av fullmäktige tidigare beslutad Policy för innovation och digitalisering, ska inriktningen vara att köpa telefoni som tjänst, att telefoni ska vara gemensamt för hela Region Stockholm med en gemensam lösning och gemensamma tjänster samt att leveransen ska vara enklare att administrera och totalt sett mer kostnadseffektiv än dagens lösning.

Bakgrund

Region Stockholm har sedan 2014 avtal med Telia avseende telefoni som tjänst (SLL241 och SLL242). Avtalen löper som längst t.o.m. 2021-12-31. Efter denna tidpunkt kan avtalen inte förlängas. Region Stockholm är i behov av att säkerställa leverans av och avtal för telefoni från och med år 2022. Avtalen omsätter idag cirka 135 miljoner kronor per år.

Dagens avtal är konstruerade i form av ett övergripande avtal för Region Stockholm som verksamheterna har gjort egna avrop ifrån. Utveckling av tjänster har framförallt skett inom ramen för respektive avrop, vilket inneburit svårigheter för en gemensam utveckling. Bland annat har det varit svårt att säkerställa att det en verksamhet utvecklat kan nyttjas av andra verksamheter inom Region Stockholm. I avtalen ingår abonnemang för både tal och data, kötjänster och telefonisttjänster.

Under senare år har Region Stockholm genomfört ett antal interna och externa utredningar avseende it- och digitaliseringsområdet. Även regionrevisorerna har uttalat kritik inom ett antal områden. Revisorer och utredare pekar samstämmigt på problem som har sin grund i otydlig styrning och samordning. Otydligheten har i sin tur lett till en komplex och diversifierad it-miljö där samma typ av tjänster, däribland it-infrastruktur, levereras av flera olika parter och på olika sätt utan att dra nytta av möjligheterna i att vara en koncern. Otydlighet och den medföljande komplexiteten leder till att digitaliseringen inte blir den kraft som den skulle kunna vara i Region Stockholm. Bristerna i leveransförmågan leder också till att det befintliga it-stödet fungerar sämre och medför fler störningar i verksamheten än vad som annars hade varit fallet.

Under 2018 genomfördes en förstudie inom telefoniområdet vilken behandlade tidigare erfarenheter, befintlig situation och ett framtida önskat läge. Förstudien visar på behov både av mer robusta och tillförlitliga grundläggande telefonitjänster och nya gemensamma funktioner för kommunikation.

Förstudien visar även på ett övergripande ömsesidigt behov och önskemål om en stärkt förvaltningsorganisation för telefoni och kommunikation för Region Stockholm. Inom ramen för både löpande förvaltning och förstudien kan konstateras att ett flertal av de tjänster och utvecklingar som organisationen hoppades på efter förra upphandlingen inte har blivit av. Merparten av nyttjande bolag och nämnder anser att den grundläggande telefonin fungerar väl men att det finns brister i ett flertal av de administrativa telefonitjänsterna. Detta har inneburit ett ökat behov av intern stödpersonal och totalkostnaden för telefoni har under den senaste avtalsperioden överstigit den beräknade kostnaden. Förbättringsarbete pågår, med inriktning att säkerställa att kommande avtal och leveranser inte har utrymme för sådana brister.

Rotel I remitterade den 26 mars 2019 promemorian Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm till samtliga nämnder och bolag. I promemorian föreslås att regionstyrelsen får i uppdrag att ansvara för upphandling och kommande avtal för telefoni, inklusive att besluta om justeringar och förlängningar. Inriktningen föreslås vara köpa telefoni som tjänst, att telefoni ska vara gemensamt för hela Region Stockholm med en gemensam lösning och gemensamma tjänster samt att leveransen ska vara enklare att administrera och totalt sett mer kostnadseffektiv än dagens lösning.

Promemorian har remitterats till hälso- och sjukvårdsnämnden, kulturnämnden, trafiknämnden, patientnämnden, revisorskollegiet, tillväxt- och regionplanenämnden, fastighets- och servicenämnden, färdtjänstnämnden, vårdens kunskapsstyrningsnämnd, Stockholms läns sjukvårdsområde, Karolinska universitetssjukhuset, kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje, AB Stockholms länds landstings internfinans, Ambulanssjukvården i Storstockholm AB, Danderyds sjukhus AB, Folktandvården i Stockholms län AB, Landstingshuset i Stockholm AB, Locum AB, MediCarrier AB, S:t Eriks ögonsjukhus AB, Stockholms Care AB, Södersjukhuset AB, Södertälje Sjukhus AB, Waxholms Ångfartyg AB. Remissinstansernas synpunkter återfinns i bilagan Sammanställning av remissvar.

Överväganden
Regionstyrelsen har enligt reglemente i uppgift att definiera och beställa Region Stockholms gemensamma it-tjänster. I enlighet med det remitterade förslaget föreslår regionledningskontoret därför att regionstyrelsen får i uppdrag att definiera, beställa och leda införandet av Region Stockholms första gemensamma telefoniplattform, inklusive uppdraget att ansvara för upphandling av gemensamma telefonitjänster för Region Stockholm.

I detta uppdrag ingår de aktiviteter som krävs för att uppnå en ändamålsenlig leverans av telefonitjänster som motsvarar Region Stockholms krav på funktion, säkerhet och robusthet, inklusive att genomföra centralt samordnade upphandlingar och löpande besluta om justeringar av avtal och avtalsförlängningar. För att säkerställa att de utmaningar som finns i befintliga leveranser hanteras ska inriktningen vara gemensamma nyttor, enkelhet och kostnadseffektivitet, att lösningen är robust, framtidssäker och utvecklingsbar samt säkerställande av en aktiv förvaltning med tydligt ansvar och roller. Detta innebär att nämnder och bolag inte får anskaffa de tjänster och funktioner som omfattas av den regiongemensamma telefoniplattformen på annat sätt.

Arbete pågår med att tillsammans med berörda verksamheter ta fram kravspecifikationer och villkor för att kommande leveranser ska uppfylla kraven ovan. Det betyder att det i regionstyrelsens uppdrag att genomföra centralt samordnade upphandlingar ingår att besluta om paketering av dessa upphandlingar. Under detta arbete finns skäl att se över om telefoni ska upphandlas inom ramen för en stor samlad upphandling som resulterar i ett stort avtal eller om leveransen ska delas upp i flera områden. Oavsett detta bör inriktningen vara att telefoniområdet ska vara gemensamt för

hela Region Stockholm, för att underlätta gemensamma lösningar och samarbete över verksamhetsgränserna. De nya upphandlingarna föreslås omfatta samma typer av tjänster som befintliga avtal, men justeringar för förändrade krav till följd av marknadens utveckling och/eller förändrade behov som framkommer under arbetet med detaljerade kravställningar.

Av fullmäktige beslutade policy för innovation och digitalisering ska vid anskaffning av nya it-stöd i första hand existerande produkter och tjänster inom organisationen användas och i andra hand produkter och tjänster som redan finns på marknaden. Policyn tydliggör även att nyttan för hela Region Stockholm ska prioriteras och att innovationer och e-tjänster ska spridas och användas brett inom organisationen. Utifrån de ledande principerna i policy för innovation och digitalisering bör inriktningen för telefoniområdet vara följande.

Gemensam lösning
Ett regionövergripande perspektiv är utgångpunkten där samtliga verksamheter inom Region Stockholm omfattas av en övergripande lösning och får tillgång till samma funktionalitet till samma villkor. Verksamheternas behov av specifika lösningar och tekniker ska balanseras utan att det påverkar det stora flertalet negativt.

Genom ett eller flera gemensamma avtal där samtliga tjänster och funktioner inom området (abonnemang för både tal och data, kötjänster och telefonisttjänster) finns beskrivna säkerställs att den utveckling som sker gynnar hela Region Stockholm och att de tjänster och funktioner som utvecklas inom ramen för avtalet/avtalen kan återanvändas inom andra verksamheter i Region Stockholm. Samtidigt nyttjar verksamheterna endast de tjänster som krävs för just denna verksamhet. Region Stockholm kan på sikt behöva helt gemensamma tjänster även för datakommunikation. Ett sådant beslut kräver dock ytterligare utredning och ingår inte i detta beslut.

Gemensamma nyttor
De regiongemensamma telefonitjänsterna behöver möjliggöra utveckling av effektiva arbetssätt inom Region Stockholms verksamheter. Området ska stödja Region Stockholms målsättning om att frigöra ekonomiska medel till kärnverksamheten genom att möjliggöra gemensamma tjänster för till exempel telefonist, kontaktcenter och administration.

Tjänsteleverans
Inriktningen ska vara att telefoni levereras som tjänst mot Region Stockholms slutanvändare. Detta innebär att leverantörerna ansvarar för all

funktionalitet, teknik, förvaltning och utveckling av tjänsterna. Region Stockholm ska begränsa de egna insatserna i tid och kostnad avseende den operativa leveransen till ett minimum.

Mer tydligt än idag ska en tjänsteleverans säkerställas, i syfte att Region Stockholms medarbetare ska kunna fokusera på verksamheternas krav och behov, samtidigt som leverantörerna får ansvar för underliggande teknik och funktioner. Detta ger tydligare gränsdragningar och minskar risken för att Region Stockholm och leverantören hamnar i diskussion om vem som ansvarar för vad, med risk för att Region Stockholm tvingas till egna insatser för att komplettera leveransen.

Enkelt
En för verksamheterna enkel och stabil leverans av telefoni ska eftersträvas. Kommande avtal för telefoni ska till sitt innehåll förenklas jämfört med befintliga avtal, till exempel med förenklade processer, förenklade SLA-modeller och ett mer paketerat valbart innehåll av funktionalitet.

Genom att förenkla gränssnitt och beställningsflöden frigörs tid och resurser från verksamheterna och genom att se över och minska antalet SLA-nivåer förenklas den bakomliggande hanteringen hos leverantörerna. Båda dessa aktiviteter leder till lägre kostnader och tydligare strukturer. Dagens avtal innehåller ett mycket stort antal SLA-nivåer och även om ett minskat antal SLA-nivåer leder till minskad valmöjlighet för verksamheterna, kan väl avvägda nivåer baserade på hur Region Stockholms verksamheter arbetar istället leda till mer standardiserade och övergripande arbetssätt och rutiner.

Kostnadseffektivt
Hela kostnadsbilden för telefoni i form av både pris för leverans och kostnader för egna insatser ska beaktas. En billig leverans från leverantör får inte innebära ökade kostnader för egna insatser för att lösa leveransen. Tvärtom ska de egna operativa insatserna minimeras varför pris för leverans kan komma att öka utan att den totala kostnadsbilden tillåts öka.

Nulägesmätningar och benchmark ska göras för att säkerställa kontinuerlig uppföljning av kostnadsbilden samt att Region Stockholm har en konkurrenskraftig kostnadsbild för leverans av telefonitjänster. Målbilden är att säkerställa bättre funktionalitet än idag samtidigt som de totala kostnaderna inte ska öka. För att uppnå detta är det viktigt med en tydlighet kring vad leverantörerna ansvarar för och vad Region Stockholm ansvarar för. Genom att den administration som idag sker hos respektive

avropande enhet istället kan göras gemensamt hos leverantören minskas den totala kostnaden för administration och operativa insatser.

Remissbehandling
Samtliga remissinstanser har ställt sig positiva till remissens huvudinriktning att etablera gemensamma telefonitjänster för Region Stockholm. Sammantaget gör regionledningskontoret efter övervägning av inkomna synpunkter bedömningen att de inte föranleder att några förändringar i förslaget i promemorian Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm behöver ske.

Regionledningskontoret konstaterar att för det fortsatta arbetet är det viktigt att remissinstansernas synpunkter beaktas, där följande särskilt kan nämnas.

- Trafiknämnden har särskilt framhållit vikten av stabila mobilitetslösningar och strömmande media.
- Södersjukhuset lyfter vikten av interoperabilitet, det vill säga samverkan mellan olika tekniker för att kunna förenkla för kommande digitalisering av verksamheten.
- Locum lyfter vikten av en tydlig gränsdragning mellan leverantör och Region Stockholm för mobiltäckning, och då framförallt det mobila inomhusnätet.
- Karolinska Universitetssjukhuset understryker hur viktigt det är med en robust och tillförlitlig telefonitjänst samt att flera telefonitjänster är beroende av lokalkännedom eller lokal infrastruktur.
- SLSO nämner framförallt utmaningen med geografisk utspriddhet i förhållande till kostnadsbilden och att funktionalitet och robusthet bör ges företräde vid utvärdering av upphandling. SLSO önskar också att det sker en samtidig genomgång av befintliga fastighetsnät. Regionledningskontoret instämmer i att en sådan genomgång behöver göras men konstaterar att det är en lokal fråga för SLSO som inte påverkar det föreliggande fullmäktigebeslutet.

Med anledning av de yttranden som inkommit under remissbehandlingen vill regionledningskontoret framhålla att krav på tjänster och utvärdering kommer att omhändertas i arbetet med kravställning inför upphandling, som görs av regionstyrelsen i samarbete med övriga nämnder och bolag.

Genomförande
Under förutsättning av regionfullmäktiges beslut planeras förslag till beslut om genomförande av en eller flera upphandlingar tillställas regionstyrelsen under senare delen av 2019.

Ekonomiska konsekvenser
Initialt behöver upphandlingar göras för att säkerställa avtal och leveranser av telefonitjänster. Över tid kommer området även att behöva livscykelhanteras, på samma sätt som alla andra tjänster inom it-området. Båda dessa aktiviteter innebär kostnader för Region Stockholm. Alla upphandlingar och övriga aktiviteter kommer att ha som princip att se till hela kostnadsbilden för telefonitjänsterna, både för leverans från leverantörer och egna insatser.

De två befintliga avtalen inom telefoniområdet omsätter cirka 135 miljoner kronor om året. På längre sikt bedöms Region Stockholm kunna få lägre löpande kostnader för de grundläggande telefonitjänsterna, bland annat utifrån att vi harmoniserar tjänster och strävar efter ett minskat antal kundanpassade specialtjänster. Utifrån de tre tjänsterna köer, telefonisttjänster och trafikavgifter uppskattas en minskad kostnad med omkring två miljoner i månaden. Detta avser både lägre kostnader för datatrafik där dagens avtal ligger något högt, samt mer anpassade och effektiva kölösningar.

De ekonomiska konsekvenserna vid upphandlingar kan delas in i tre huvudområden: kostnader för själva upphandlingsarbetet, kostnader för omställning och uppgradering av leveransen och slutligen förändrade kostnader som följd av nya avtalade priser. Värt att notera är att i och med att befintliga avtal löper ut, kommer kostnaden för genomförande av nya upphandlingar och kostnader för införande/uppgradering av växelsystem att uppstå vid nämnderna och bolagen oavsett om regionfullmäktige beslutar om gemensamma telefonitjänster för Region Stockholm eller inte.

Upphandlingar som sådana förväntas kunna finansieras genom att alla berörda parter bidrar med sin egen tid, utan att särskild ersättning utgår för någon part. Arbetet med att leda och samordna kravställning, upphandlingsarbete och införande hanteras inom ramen för regionstyrelsens budget.

Införande av nya telefoniplattformar är den största förväntade kostnaden. Totalt sett för Region Stockholm bedöms kostnader för införande av ny telefoniplattform som tjänst uppgå till omkring 25 miljoner kronor. Varje

nämnd ska bära sin del av kostnaden för införande och uppgradering på samma sätt som skulle varit fallet om samordnad upphandling inte genomförts. Befintlig telefoniplattform når slutet av sin livslängd under de kommande åren vilket innebär att dessa kostnader kommer att uppstå vid nämnder och bolag även om ett införande av gemensamma telefonitjänster för Region Stockholm inte görs.

Stefan Schildt
Tf. regiondirektör

Beslutsexpediering:
Akt
Nämnder och bolag

Godkänd av Stefan Schildt, 2019-06-26

Regionledningskontoret
Strategisk IT

PM
2019-03-21

Diarienummer
RS 2019-0338

Handläggare Emma Wahlin
Telefon 0707376820
E-post Emma.k.wahlin@sll.se

Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm

Bakgrund

Region Stockholm har avtal (SLL241 och SLL242) med Telia avseende telefoni som tjänst. Avtalen löper som längst t.o.m. 2021-12-31. Efter denna tidpunkt kan avtalen inte förlängas. Region Stockholm är i behov av att genomföra ny upphandling för att säkerställa avtal för telefoni/kommunikation från och med år 2022. En ny upphandling måste påbörjas under 2019 för att säkerställa att avtal finns på plats när befintliga avtal löper ut.

Dagens avtal är konstruerade i form av ett övergripande avtal för Region Stockholm som verksamheterna har gjort egna avrop ifrån. Utveckling av tjänster har framförallt skett inom ramen för respektive avrop, vilket inneburit svårigheter för en gemensam utveckling. Bland annat har det varit svårt att säkerställa att det en verksamhet utvecklat kan nyttjas av andra verksamheter inom Region Stockholm.

Under 2018 genomfördes en förstudie vilken behandlade tidigare erfarenheter, befintlig situation och ett framtida önskat läge. Förstudien visar på behov både av mer robusta och tillförlitliga grundläggande telefonitjänster och nya gemensamma funktioner för kommunikation. Förstudien visar även på ett övergripande ömsesidigt behov och önskemål om en stärkt förvaltningsorganisation för telefoni och kommunikation för Region Stockholm.

Mål för upphandling

Det övergripande målet för upphandlingen är att uppnå en ändamålsenlig leverans av telefoni/kommunikation som motsvarar Region Stockholms krav på funktion, säkerhet och robusthet. För att säkerställa att de utmaningar som finns i befintliga leveranser hanteras kommer upphandling och kommande avtal att fokusera på gemensamma nyttor, enkelhet och kostnadseffektivitet samt att lösningen är robust, framtidssäker och utvecklingsbar.

Inom ramen för framtagandet av kravspecifikationer och villkor för att uppfylla leveranser enligt ovan, bedöms om leverans lämpligast sker inom ramen för ett eller flera avtal. Oavsett om det blir en eller flera upphandlingar, och därmed avtal, är inriktningen att telefoniområdet ska vara gemensamt för hela Region Stockholm, för att underlätta gemensamma lösningar och samarbete över verksamhetsgränserna. I kravarbetet kommer samtidigt gränsdragningar mot andra leveranser och tjänster att tydliggöras, framförallt funktioner och tjänster som nyttjar telefoni/kommunikation för att realiseras.

Ledande principer för upphandlingen/upphandlingarna är:

Gemensam lösning
Upphandlingsprojektet har ett för Region Stockholm övergripande perspektiv där samtliga verksamheter inom Region Stockholm omfattas av en övergripande lösning och får tillgång till samma funktionalitet till samma villkor. Verksamheternas behov av specifika lösningar och tekniker ska balanseras utan att det påverkar det stora flertalet negativt. Leverantören/leverantörerna av telefoni ska leverera funktioner och tjänster som gemensamma lösningar för Region Stockholm.

Genom ett eller flera gemensamma avtal där samtliga tjänster och funktioner finns beskrivna säkerställer vi att den utveckling som sker gynnar hela Region Stockholm och att de tjänster och funktioner som utvecklas inom ramen för avtalet/avtalen kan återanvändas inom andra verksamheter i Region Stockholm. Samtidigt beställer verksamheterna endast de tjänster de själva har behov av för sin verksamhet.

Gemensamma nyttor
Lösningen behöver möjliggöra utveckling av effektiva arbetssätt inom Region Stockholms verksamheter. Upphandlingen syftar till att stödja Region Stockholms målsättning om att frigöra ekonomiska medel till kärnverksamheten genom att möjliggöra gemensamma tjänster för till exempel telefonist, kontaktcenter och administration.

Tjänsteleverans
Inriktningen ska vara att telefoni levereras som tjänst mot Region Stockholms slutanvändare. Detta innebär att leverantören/leverantörerna ansvarar för all funktionalitet, teknik, förvaltning och utveckling av tjänsterna. Region Stockholm ska begränsa de egna insatserna i tid och kostnad avseende den operativa leveransen till ett minimum.

Mer tydligt än idag ska en tjänsteleverans säkerställas, i syfte att Region Stockholms medarbetare ska kunna fokusera på verksamheternas krav och behov, samtidigt som leverantören/leverantörerna får ansvar för underliggande teknik och funktioner. Detta ger tydligare gränsdragningar och minskar risken för att Region Stockholm och leverantören hamnar i diskussion om vem som ansvarar för vad, med risk för att Region Stockholm tvingas till egna insatser för att komplettera leveransen.

Enkelt
Upphandlingen/upphandlingarna ska eftersträva en för verksamheterna enkel och stabil leverans av telefoni/kommunikation. Kommande avtal för telefoni/kommunikation ska till sitt innehåll förenklas jämfört med befintliga avtal, till exempel med förenklade processer, förenklade SLA-modeller och ett mer paketerat valbart innehåll av funktionalitet.

Genom att förenkla gränssnitt och beställningsflöden frigörs tid och resurser från verksamheterna och genom att se över och minska antalet SLA-nivåer förenklas den bakomliggande hanteringen hos leverantören. Båda dessa aktiviteter leder till lägre kostnader och tydligare strukturer. Dagens avtal innehåller ett mycket stort antal SLA-nivåer och även om ett minskat antal SLA-nivåer leder till minskad valmöjlighet för verksamheterna, kan väl avvägda nivåer baserade på hur Region Stockholms verksamheter arbetar istället leda till mer standardiserade och övergripande arbetssätt och rutiner.

Kostnadseffektivt
Upphandlingen/upphandlingarna ska se till hela kostnadsbilden för telefoni i form av både pris för leverans och kostnader för egna insatser. En billig leverans från leverantör får inte innebära ökade kostnader för egna insatser för att lösa leveransen. Tvärtom ska de egna operativa insatserna minimeras varför pris för leverans kan komma att öka utan att den totala kostnadsbilden tillåts öka.

En nulägesmätning görs för att säkerställa att uppföljning av kostnadsbilden kan göras när avtalet/avtalen och den/de nya leveransen/leveranserna är igång. Målbilden för upphandlingen/upphandlingarna är att säkerställa bättre funktionalitet än idag samtidigt som de totala kostnaderna inte ska öka. För att uppnå detta är det viktigt med en tydlighet kring vad leverantören ansvarar för och vad Region Stockholm ansvarar för. Genom att den administration som idag sker hos respektive avropande enhet istället kan göras gemensamt hos

leverantören minskas den totala kostnaden för administration och operativa insatser.

Genomförande och förankring
Regionstyrelsen ansvarar för upphandlingen/upphandlingarna. Till uppdraget knyts en styrgrupp som får ett övergripande ansvar för inriktningen på upphandlingsarbetet. Krav och behov tas fram tillsammans med representanter från nämnder och helägda bolag samt TioHundra, för att säkerställa att kravspecifikationerna motsvarar verksamheternas behov. Kravspecifikationen ska vara tydligt inriktad på tjänsteleverans och att följa den tekniska och funktionella utvecklingen på marknaden.

Inom Region Stockholm pågår just nu ett större arbete med att se över och förändra styrningen inom it-området. Detta innebär att telefonin på samma sätt som övriga funktioner kommer att omfattas av en samverkansmodell med styr- och förvaltningsgrupper för att säkerställa att utvecklingen inom telefoniområdet följer verksamheternas förändrade behov och krav.

Ekonomiska konsekvenser
Som framgår ovan kommer upphandlingen/upphandlingarna att ha som ledande princip att se till hela kostnadsbilden för telefoni, både för leverans och egna insatser. Inriktningen är att de egna operativa insatserna ska minimeras utan att den totala kostnadsbilden för den kommande leveransen tillåts öka.

De ekonomiska konsekvenserna av beslut om upphandling kan delas in i tre huvudområden; kostnader för själva upphandlingsarbetet, kostnader för omställning och uppgradering av telefonileveransen och slutligen förändrade kostnader som följd av det nya avtalets löpande priser. I och med att befintliga avtal löper ut, kommer kostnaden för genomförande av nya upphandlingar och kostnader för införande/uppgradering av växelsystem att uppstå vid nämnderna och bolagen oavsett om regionfullmäktige beslutar om en centralt samordnad upphandling eller inte.

Upphandlingen som sådan förväntas kunna finansieras genom att alla berörda parter bidrar med sin egen tid, utan att särskild ersättning utgår för någon part. Arbetet drivs av regionledningskontoret i samarbete med serviceförvaltningen. Regionledningskontoret finansierar genom sitt strategiska arbete inom it-området projektledningen mot gemensamt avtal för 2019 och 2020.

Införande av nya telefoniplattformar är den största förväntade kostnaden. Totalt sett för Region Stockholm bedöms kostnader för införande av ny telefoniplattform som tjänst uppgå till omkring 25 miljoner kronor. Kostnaderna kommer att uppstå vid nämnder och bolag även om det inte genomförs någon gemensam upphandling för Region Stockholm, eftersom befintlig telefoniplattform når slutet på sin livslängd under de närmaste åren. Prognosen är i ett tidigt skede och baseras på vad införande av nya telefonilösningar har kostat vid tidigare upphandlingar.

Målbilden för upphandlingsarbetet är att det nya avtalet ska leda till lägre kostnader än de nuvarande avtalen. Det är dock först när det finns en samlad kravbild som det är möjligt att göra en bedömning av hur denna påverkar kostnaderna. Att hantera balansen mellan paketerade tjänster och nivåer på krav i förhållande till nämnders och bolags vilja att betala för tjänsterna är en kärnfråga i upphandlingsarbetet. Kostnadsbilden framkommer först när det är klarlagt om upphandlingen/upphandlingarna innebär byte av leverantör eller byte av grundläggande plattformar. Detta går inte att styra fullt ut, eftersom såväl krav på affärsmässighet som efterlevnad av LOU förutsätter att alla leverantörer behandlas neutralt utan att beakta omställningskostnaderna i utvärderingen.

Förslag
Regionstyrelsen får i uppdrag att ansvara för upphandling och kommande avtal inklusive att besluta om justeringar och förlängningar.

Upphandlingen/upphandlingarna genomförs som centralt samordnade i samarbete med fastighets- och servicenämnden och omfattar samtliga nämnder och bolag inom Region Stockholm. Inriktningen för upphandlingen/upphandlingarna är att köpa telefoni som tjänst, att telefoni ska vara gemensamt för hela Region Stockholm med en gemensam lösning och gemensamma tjänster samt att leveransen ska vara enklare att administrera och totalt sett mer kostnadseffektiv än dagens lösning.

Avtal föreslås tecknas på fem (5) år med option på ytterligare fem (5) år. Region Stockholms verksamheter betalar för de tjänster de beställer och nyttjar, samt för eventuell gemensam hantering och förvaltning om det krävs för att på bästa sätt samutnyttja tjänster och funktioner.

BILAGA 1
SAMMANSTÄLLNING
REMISSVAR
2019-06-25

Diarienummer
RS 2019-0338

Sammanställning av remissvar

Promemorian Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm, RS 2019-0338 har remitterats till hälso- och sjukvårdsnämnden, kulturnämnden, trafiknämnden, patientnämnden, revisorskollegiet, tillväxt- och regionplanenämnden, fastighets- och servicenämnden, färdtjänstnämnden, vårdens kunskapsstyrningsnämnd, Stockholms läns sjukvårdsområde, Karolinska universitetssjukhuset, kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje, AB Stockholms läns landstings internfinans, Ambulanssjukvården i Storstockholm AB, Danderyds sjukhus AB, Folktandvården i Stockholms län AB, Landstingshuset i Stockholm AB, Locum AB, MediCarrier AB, S:t Eriks ögonsjukhus AB, Stockholms Care AB, Södersjukhuset AB, Södertälje Sjukhus AB, Waxholms Ångfartyg AB.

Locum, Vårdens kunskapsstyrningsnämnd, Stockholms läns sjukvårdsområde, Landstingshuset i Stockholm AB, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Tillväxt- och regionplanenämnden, Patientnämnden, Södersjukhuset AB, Folktandvården, Karolinska universitetssjukhuset har inkommit med svar.

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutade den 14 maj 2019 att anta hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningens daterat den 26 april 2019 tjänsteutlåtande har i huvudsak följande lydelse.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen är positiva till förslaget och välkomnar att krav och behov att tas fram tillsammans med representanter från förvaltningar, helägda bolag och Tiohundra.

Tillväxt- och regionplanenämnden

Tillväxt- och regionplanenämnden beslutade den 16 maj 2019 att anta yttrande över Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm.

Tillväxt- och regionplaneförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 16 maj 2019 har i huvudsak följande lydelse.

Tillväxt- och regionplanenämnden välkomnar att upphandling av telefoni avser att fokusera på gemensamma nyttor, enkelhet och kostnadseffektivitet kombinerat med en robust, framtidssäker och utvecklingsbar lösning. Det är även positivt att samtliga verksamheter inom Region Stockholm avses omfattas av en övergripande lösning och få tillgång till samma funktionalitet till samma villkor.

Att tjänster och funktioner som utvecklas inom ramen för avtalet/avtalen kan återanvändas inom andra verksamheter i Region Stockholm ser nämnden som en förutsättning.

Nämnden är positiv till förslaget att regionstyrelsen ska ansvara för upphandlingen/upphandlingarna och att en styrgrupp inrättas som får ett övergripande ansvar för inriktningen på upphandlingsarbetet. Det är viktigt att krav och behov tas fram tillsammans med representanter från nämnder och bolag för att säkerställa att kravspecifikationerna motsvarar verksamheternas olika behov.

Vårdens kunskapsstyrningsnämnd

Vårdens kunskapsstyrningsnämnd beslutade den 23 maj 2019 att anta hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 26 april 2019 har i huvudsak följande lydelse.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen är positiva till förslaget och välkomnar att krav och behov att tas fram tillsammans med representanter från förvaltningar, helägda bolag och Tiohundra.

Patientnämnden

Patientnämnden beslutade den 20 maj 2019 att anta förvaltningens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande.

Patientnämndens förvaltnings tjänsteutlåtande daterat 1 april 2019 har i huvudsak följande ordalydelse.

Patientnämndens förvaltning är helt beroende av en väl fungerande och stabil telefoni för att utföra ålagda uppdrag, såväl ärendehantering av klagomål som förordnande av stödpersoner. Vid eventuella störningar i utgående eller inkommande telefoni är det av stor vikt med en tillgänglig och kompetent supportorganisation.

Förvaltningen ser bara positiva fördelar med gemensam upphandling av telefoni och den nytta som förvaltningen kan dra av gemensam utveckling och kostnadseffektivitet.

Stockholms läns sjukvårdsområde

Stockholms läns sjukvårdsområde beslutade den 11 juni 2019 att anta sjukvårdsdirektörens tjänstemannautlåtande som remissvar.

Sjukvårdsdirektörens beslutsunderlag daterat den 27 maj har i huvudsak följande lydelse.

SLSO medverkar i upphandlingen så som beskrivet (deltar i styrgrupp och arbetsgrupp med finansiering inom ramen för den egna linjen) förutsatt att nedan punkter inarbetas i målbilden för upphandlingen:

- Samtidig översyn och förberedelse av befintliga fastighetsnät i synkronisering med SLLnet
- Upphandlingsstrategin omhändertar de stora skillnader som råder mellan SLSO i fråga om utspriddhet över länet i relation till kostnadsbilden, där ett sätt skulle kunna vara att dela upp den gemensamma upphandlingen i flera områden baserat på kravbild
- Funktionalitet och robusthet ges företräde vid utvärdering samt att utvärderingsmodell medger utvärdering även av risker uppkomna av att flera kritiska system samlas i samma fysiska nätverk
- Krav på integrationer mot diverse medicinteknisk utrustning och övrig teknisk utrustning, inklusive utrustning belägen i patientens hem, som nyttjas på samma mobila enheter som telefonilösning kommer att vara kopplad mot inkluderas i upphandlingen
- Omställningsarbete för lokala organisationer ansvarig för telefoni idag struktureras som en röd tråd genom upphandlingsprocessen

Folktandvården

IT-och säkerhetschef för Folktandvården anför i yttrande 28 maj 2019 att folktandvården stödjer strategin för upphandling av telefoni i sin helhet.

Locum

Teknikchef för Locum anför i yttrande 24 maj följande synpunkter

- Krav/gränsdragning mellan leverantörens ansvar för radiobasar och regionens/Locums ansvar för inomhusnäten för mobiltäckning behöver vara knivskarp i ett nytt avtal.
- Inomhustäckning behöver kunna realiseras på olika sätt inom LSF objekt och externa vårdlokaler inom regionen.

Landstingshuset i Stockholm AB

Lisab anför i yttrande 27 maj 2019 följande.

Landstingshuset i Stockholm AB är positiv till fördelarna med en regiongemensam upphandling av telefoni men avstår dock från att yttra sig då bolaget inte har några anställda.

Södersjukhuset AB

Södersjukhusets VD anförde 21 maj 2019 följande.

Södersjukhuset AB är i grunden positivt inställt till promemorians huvudinriktning mot en upphandling av en gemensam lösning följt av gemensam förvaltning för telefoni i Region Stockholm. Vi vill dock göra några påpekanden:

- Robusthet i sjukhusets telefonifunktion är helt avgörande för att kunna bedriva en säker vård. Detta gäller i normal daglig verksamhet men inte minst vid särskilda händelser. Den upphandlade lösningen måste därför vara utformad så att intern, inom sjukhuset, och viss extern talkommunikation kan garanteras även i ett ”worst case scenario”.
- Upphandlingen måste innehålla en tydlig kravställning i hur leverantören avser att hantera livscykelhantering/utfasning/ersättning av befintlig verksamhetsspecifika telefonilösningar med bibehållen robusthet.
- Utifrån tidigare erfarenheter av genomförda upphandlingar/leverantörsbyten inom telefoniområdet vet vi att omhändertagande av ”arvet” av befintliga lösningar och migrering till nya lösningar är oerhört tidskrävande. En för kort avtalstid leder till att utveckling och implementation av nytänkande inom området inte prioriteras av leverantören. Vi uppfattar att det vore bra om det av upphandlingsjuridiska skäl är möjligt med längre avtalsperioder än de i promemorian föreslagna 5+5 år.
- Vi ser positivt på de i promemorian beskrivna gemensamma nyttor och tjänster som tex kontaktcenter, telefonist och administration. Vi ser dock att digitalisering inklusive upphandlingen av Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM) mest troligt kommer att innebära att

gränserna mellan vad som är en telefonilösning och ett system/applikation alltmer suddas ut. Upphandling av en framtida telefonilösning bör därför innehålla kravställning på interoperabilitet.

Karolinska Universitetssjukhuset

Sjukhusdirektör för Karolinska Universitetssjukhuset anför i yttrande daterad den 12 juni 2019 i huvudsak följande.
Karolinska Universitetssjukhuset (nedan Karolinska) delar i stort huvudinriktningen i underlaget. Det finns dock några områden som enligt vår uppfattning inte är tillräckligt tydligt beskrivna eller där vi vill kommentera.

- Karolinska stödjer en än mer robust och tillförlitlig telefonitjänst och vill fortsatt understryka att framtida lösningen ej får sänka dagens nivå av robusthet, redundans och servicenivå
- När det gäller gemensamma nyttor vill Karolinska avseende gemensam tjänst för telefonist, understryka vikten av behovet av lokal kännedom för hantering av exempelvis larmutställelse
- Avseende kostnadsnivå för Karolinska för leveransen av den gemensamma telefonin, så poängterar Karolinska att kostnaden inte får öka, utan snarare borde sjunka då vi går in i den gemensamma lösningen, och med beaktande av totalkostnad för tjänsten, dvs både leverantörens kostnad och Karolinskas lokala kostnader för tjänsten.
- Gällande inriktningen att leverantör ska ansvarar för all funktionalitet och teknik, vill Karolinska poängtera vikten och beroendet av lokal infrastruktur exempelvis LAN-portar, SLLnet, fastighetsnät och MFN.
- Viktigt är att vi efter leverantörsbyte fortsatt kan använda existerande fasta telefoner samt framgent även har möjlighet att införskatta icke proprietära fasta IP-telefoner, för att undvika onödigt ny-införskaffande samt möjliggöra lägsta möjliga kostnader framöver.

Fastighets- och servicenämnden

Fastighets- och servicenämnden beslutade 15 maj 2019 om följande yttrande.

Fastighets- och servicenämnden ser positivt på förslaget om en gemensam upphandling för Region Stockholm Då nämnden kommer att vara delaktig i hanteringen av upphandlingen ser nämnden fram emot ett gemensamt arbete för att hitta goda samarbetsformer för att nå bästa resultat.

Trafiknämnden

Trafiknämnden beslutade den 18 juni 2019 att anta trafikförvaltningens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande.

Trafikförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 27 maj 2019 har i huvudsak följande lydelse.

Trafikförvaltningen ställer sig positiv till att den gemensamma upphandlingen av telefoni genomförs enligt de principer som presenterats i promemorian. Trafikförvaltningen har tidigare år då regionen/landstinget gjort gemensamma telefoniupphandlingar deltagit i det förberedande arbetet och ser fram emot att delta och bidra med expertkunskaper även denna gång. Som vid tidigare genomförda telefoniupphandlingar är det viktigt att det i det förberedande arbetet genomförs en grundlig analys av vilken funktionalitet som behövs, eftersom de olika verksamheterna har olika slags behov. Här kan nämnas några av dessa verksamhetsspecifika behov som finns i den verksamhet som trafiknämnden ansvarar för. Mobilitetslösningar till fordon i form av datakommunikation till fordon, buss-pc och fordonsdata. Vidare är trafikledningskommunikationen beroende av att vissa särskilda krav tillgodoses. Inom SL-trafiken används också strömmande media till exempelvis vagnar som en del av kommunikationen som är kopplad till skyltinformation och i trygghetskameror. Det finns också fortsatt behov av tillgång till fast telefoni i spårtrafiken. I SL:s och Färdtjänstens verksamhet finns också flera specifika kontaktcenter med behov som behöver tillgodoses; SL kundtjänst, Färdtjänstens kundtjänst, telefoniservicen för resegaranti samt färdtjänstens resebeställningsfunktion. Trafikförvaltningen konstaterar att promemorian lyfter fram att representanter från nämnder och helägda bolag kommer att delta för att säkerställa att kravspecifikationerna motsvarar verksamheternas behov, vilket är en förutsättning för en lyckad upphandling som kan nå de mål som satts upp. Trafikförvaltningen vill också särskilt lyfta det positiva med ansatsen att den nya upphandlingen ska leda till att det administrativa arbetet kring telefonitjänsterna ska minska i verksamheterna.