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.