Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

Handläggare
Fredrik Cavalli-Björkman
08-6863904

TJÄNSTEUTLÅTANDE
Datum
2020-02-07

Färdtjänstnämnden
2020-02-19, punkt 11

Ärende
FTN 2020-0020
(SL 2015-0529)

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Ärendebeskrivning

Beslutet avser teknisk justering av färdtjänstnämndens investeringsutrymme samt ett förnyat genomförande och anskaffning enligt vad som föreslagits i programstudien (SL 2015-0529) om nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag:

- Trafiknämndens beslut 2014-12-02 (TN 2013-3813) att godkänna förstudie, ”Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten” (bilaga 1)
- Genomförandebeslut från 2016 (bilaga 4)
- Färdtjänstnämndens beslut 2019-01-08 (SL 2015-0529) att godkänna fortsatt genomförande av projekt nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten samt att tilldela ytterligare investeringsmedel (bilaga 2)
- Investerings- och driftkalkyl (bilaga 3)
- Tjänsteutlåtande Teknisk justering från trafiknämnden TN 2020-0152 (bilaga 5)

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta dels föreslå regionstyrelsen besluta

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
Datum
2020-02-07

Ärende
FTN 2020-0020
(SL 2015-0529)

Infosäkerhetsklass
K2 (Känslig)

1. Teknisk justering från trafiknämnden till färdtjänstnämnden för investeringsplanen 2020 om 36 miljoner kronor godkänns
2. Färdtjänstnämndens investeringsutrymme 2020 fastställs till 54 miljoner kronor

Dels, under förutsättning av regionstyrelsens beslut, besluta

3. Fatta förnyat genomförandebeslut för projektet nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten till en total investeringsbudget på 111,1 miljoner kronor inklusive index, varav 104,6 avser genomförandefasen

Förslag och motivering

Bakgrund

Färdtjänstverksamheten inlemmades 2013 i Trafikförvaltningen. Verksamheten har dock behållit stora delar av det systemstöd som man använt under många år och det finns behov av att förnya detta. Systemen är gamla och svåra att påverka vilket medför att systemen inte är enkla att förändra och förhindrar därmed ändamålsenlig verksamhetsutveckling. Det är dessutom svårt och dyrt att finna kompetens som kan utföra ändringar och felsöka i gamla IT-system.

En förstudie, ”Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten”, genomfördes juni 2013 – januari 2014. I förstudien föreslås att trafikförvaltningen ska ersätta nuvarande systemlösningar för hantering av verksamhetsområdena färdtjänst och sjukresor med nya, ändamålsenliga och kostnadseffektiva systemlösningar. Anskaffning av nya system bör samordnas med eventuella förändringar i inriktningen av verksamheten.

Trafiknämnden beslutade 2014-12-02 (TN 2014-0463) *att* godkänna förstudien och gav Förvaltningschefen i uppdrag *att* fatta inriktningsbeslut (se bilaga 1).

Förvaltningschefen fattade 2015-03-25 ett inriktningsbeslut avseende fördjupad planering av de åtgärder som tagits fram i förstudien i form av en programstudie för att föreslå en strategi för genomförande samt att fastställa projektmål, projektplan och kalkyl.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
Datum
2020-02-07

Ärende
FTN 2020-0020
(SL 2015-0529)

Infosäkerhetsklass
K2 (Känslig)

På basis av programstudien fattade sedan förvaltningschefen genomförandebeslut 2016-01-13. Genomförandebesluten inkluderar anskaffning av färdtjänstverksamhetens system för tillståndshantering och kundärendehantering samt tillhörande anpassningar, integrationer, underhåll och support.

De nya tillståndssystemet kommer ersätta två nuvarande system, SRS och Sekund. Systemet möjliggör för kommuner att logga in för att påbörja tillståndsansökan samt bifoga dokument vilket kommer skapa transparens för resenärer samt minska ledtider. Systemet kommer ge förvaltningen förutsättningar att söka ut resenärer som är i behov av anpassad information samt även snabbt och effektivt kunna kommunicera med vårdgivare och kommuner.

Förnyat genomförandebeslut fattades 2019-01-08 av färdtjänstnämnden att fortsatt genomföra projekt nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten samt att tilldela ytterligare investeringsmedel

Överväganden och motivering
Genomförandet har fortsatt varit mer komplext än vad som kunnat förutspås samt att leveranser från externa leverantörer, utanför projektets kontroll, har försenat och fördyrat projektet.

Informationsutbytet mellan olika system som projektet är beroende av har visat sig vara mer komplext och resurskrävande än vad som kunnat förutspås. Detta har försenat och fördyrat arbetet med integrationer mellan olika system.

Förseningar och kvalitetsproblem från leverantören av systemet för Kundärendehantering har fått konsekvensen att inriktningen från programstudien hur tillståndsnära kundärendehantering ska realiseras har under sommaren 2019 ändrats. Efter analys har planerat avrop från ursprunglig leverantör ersatts av annan möjlig och befintlig leverantör.

Förseningar och kvalitetsproblem hos den avträdande drift-leverantören av IT-infrastruktur har orsakat merkostnader i etableringen av IT-infrastruktur och försvårat för övriga leverantör. Dessa förseningar har varit hindrande för övriga leverantörer att realisera deras respektive åtaganden enligt tidplan och således försenat projektet.

Projektet påbörjades 2013 och sent i programstudien gjordes stora förändringar med anledning av trafikhanteringssystemet togs ur projektet. Detta innebar att kravställningen förändrades väsentligt mot det nya tillståndssystemet och kundhanteringssystemet utifrån det ursprungliga uppdraget vilket lett till att en stor del av förstudien, programstudien och upparbetad tid innan 2018 har betraktats som förgäves.

Det förnyade genomförandebeslutet avser oförändrad omfattning i tidigare fattat genomförande- och anskaffningsbeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten dock behöver tidplanen för att slutföra arbetet och lansera systemstödet förlängas till Q4 2020.

Effekten av att inte genomföra den påbörjade investeringen innebär en stor risk för att färdtjänstverksamheten inte kan utföra sin myndighetsutövning på grund av att befintliga system nått slutet på sin livslängd. Konsekvensen av att inte förnya systemstöden innebär att en effektivare, mer rättssäker och transparent hantering av tillståndshandläggningen inte kan realiseras.

Ett förnyat genomförandebeslut bidrar till att beslutade effektmål som förbättrar både för verksamhet och resenär kan förverkligas. Därmed kan den kontinuitet som etablerats inom verksamheten och projektet bibehållas.
Bland annat förstärks medborgarnas möjlighet att få en rättssäker, transparent, noggrann och effektiv prövning utifrån lagen om färdtjänst och de riktlinjer som färdtjänstnämnden fastställer. Även verksamhetens möjlighet för hantering av känsliga personuppgifter påverkas positivt av ett förnyat genomförandebeslut.

Ekonomiska konsekvenser
Förslaget till förnyat genomförandebeslut innebär en ökad tilldelning av medel på 31,5 miljoner kronor (inkl. index), så att investeringsbudgeten för genomförandefasen uppgår till 104,6 miljoner kronor (inkl. index) och totalutgiften till 111,1 miljoner kronor (inkl. index)

Miljoner kronor	**Gällande beslut**		**Förslag till nytt beslut**	
Projekt Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten	**Investering**	**Drift**	**Investering**	**Drift**
Fas 10 Utredning	1,5		1,5	
Fas 20 Planering	5		5	
Fas 30 Genomförande	90,1		104,6	17,1

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
Datum
2020-02-07

Ärende
FTN 2020-0020
(SL 2015-0529)

Infosäkerhetsklass
K2 (Känslig)

Total budget	**96,6**		**111,1**	**17,1**

Den utökande investeringsutgiften kommer att inrymmas inom färdtjänstnämndens investeringsmedel 2020 genom en teknisk justering från trafiknämnden om 36 mkr.

Trafiknämndens totala investeringsutrymme 2020 uppgår till 7 507,6 miljoner kronor, varav 1 846,8 miljoner kronor avser ospecificerade objekt. Teknisk justering innebär minskning av trafiknämndens investeringsutrymme avseende ospecificerade objekt för 2020 med 36 mkr och ökning av färdtjänstnämndens investeringsutrymme för 2020 med motsvarande belopp. Det totala investeringsutrymmet för Region Stockholm 2020 är oförändrat.

Efter justeringen kommer trafiknämndens investeringsutrymme uppgå till 7 471,6 miljoner kronor och färdtjänstens investeringsutrymme till 1 810,8 miljoner kronor.

Trafiknämnden kommer att behandla ärendet TN 2020-0152 om teknisk justering vid sammanträdet 2020-02-18. Beslutet om teknisk justering tas av regionstyrelsen.

Riskbedömning
Dagens systemstöd som används i färdtjänstverksamheten är gamla och svåra att påverka. Utöver de risker som tidigare identifierats och redovisats i samband med förstudie och programstudie bedöms följande risker utgöra de mest väsentliga under den återstående tiden för genomförandet:

- Fortsatta förseningar och kvalitetsproblem hos den avträdande driftsleverantören av IT-infrastruktur.
  Åtgärder: Kontinuerlig uppföljning med IT-ledningen och samverkan med driftsleverantören. Projektet har blivit utsedd som pilot för att utreda möjligheterna om att påbörja beställningar med den nya driftsleverantören.
- Att den nya driftsleverantören av IT-infrastruktur inte kommer igång med sina leveranser av IT-infrastruktur.

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
Datum
2020-02-07

Ärende
FTN 2020-0020
(SL 2015-0529)

Infosäkerhetsklass
K2 (Känslig)

Åtgärder: Projektet bevakar och stödjer pågående transitions-projekt för att så tidigt som möjligt kunna anpassa planer.

- Fortsatt högre komplexitet än vad som kunnat förutspås. Detta har framförallt visat sig i realisering av integrationsfunktioner.
  Åtgärder: Projektet har blivit allokerade dedikerade resurser för integrationsutveckling för att stärka samarbetet förbättra kontinuiteten. Fokus på samverkan med verksamhet, förvaltning och leverantörer för att kunna hantera komplexa frågeställningar och skapa rätt förutsättningar för utvecklingen.

Konsekvenser för miljön
Genomförande av den målbild som programstudien beskriver har små miljömässiga konsekvenser. En högre grad av digitalisering av tillståndshanteringen innebär att tillståndshandlingar i mindre grad behöver skickas med traditionell postgång.

Sociala konsekvenser
De sociala konsekvenserna av att genomföra programstudiens huvudalternativ är små. En modernare uppsättning av verktyg för medarbetare som arbetar inom färdtjänsten kan medge en begränsad höjning av tillgängligheten för personer med funktionshinder.

Sara Catoni
Bitr. Förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef Trafikavdelningen

Trafikförvaltningen
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

500295

Strategisk utveckling
IT-utveckling

GENOMFÖRANDEBESLUT
2013-06-03
Version 1.0

Diarienummer
SL 2013-3813

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Agneta Öberg
08-686 18 32
agneta.oberg@sll.se

Genomförandebeslut

Ange föremålet för beslut
Förstudie: Nytt systemstöd för färdtjänsten.

Bakgrund
Stockholms Läns Landsting, SLL, har beslutat att genomföra en förstudie för att utreda det framtida behovet av systemstöd för funktioner kopplade till området Färdtjänst. Färdtjänsten täcker i huvudsak följande processområden:

- Tilldelning av färdtjänsttillstånd
- Beställning av resor
- Fakturering
- Kundtjänst

Kostnaden för färdtjänstverksamheten är c:a 1,1 miljarder kr/år.
Trafikförvaltningen försöker minska kostnaden genom att med olika åtgärder flytta över delar av färdtjänstens resenärer från taxi och specialfordon till den allmänna kollektivtrafiken.

Förvaltningsområdet färdtjänst har ett komplext och ålderstiget systemstöd. Detta bidrar till en orimligt hög förvaltningskostnad.

Behovsanalys
När färdtjänstens verksamheter flyttades från Färdtjänstavdelningen vid Stockholms läns landsting till AB SL gjordes ingen genomgripande sammansmältning mellan färdtjänstens och SL:s olika processer och system. Färdtjänsten system lyftes i princip över till SL utan hänsyn till SL:s befintliga IT-miljö och IT- infrastruktur. Detta resulterar i att vissa arbetsprocesser inom Färdtjänsten och TF är omständliga.

Färdtjänsten har ett 20-tal olika IT-system. Det stora antalet bidrar till ett ineffektivt användande där personalen inte sällan arbetar i fem olika system parallellt. Några verksamhetskritiska system upplever dagligen driftstörningar medan andra fungerar bra. Driftstörningarna är ett resultat av gamla system och föråldrad teknik vilket gjort att systemen genomgått flera anpassningar.

Antalet anpassningar har i sin tur bidragit till att göra förvaltningen omständlig och komplex.

De flesta system är unika för området färdtjänst och integrerar i huvudsak med varandra med vissa undantag. Exempel på externa integrationer är utbytet av data mellan Färdtjänsten och taxioperatörer. Exempel på system som inte är unika för färdtjänsten är ärendehanteringssystemet Boomerang.

Färdtjänsten använder ett separat ekonomisystem istället för Trafikförvaltningens ekonomisystem Agresso. Hänsyn till framtida konsolideringsmöjligheter behöver därför ingå i förstudien.

Omfattning och tidplan

Syftet med förstudien är att skapa förutsättningar för trafikförvaltningen att fatta beslut om en framtida uppsättning system för området färdtjänst.

Förstudiens ramar består i huvudsak av färdtjänstens affärs- och verksamhetsmässiga behov. De tekniska och systemrelaterade frågorna skall beaktas ur ett effektivt, långsiktigt och kostnadseffektivt förvaltningsperspektiv. En central del av arbetet består av att identifiera och beskriva de processer och flöden som förekommer i anslutning till området färdtjänst. Förstudien ska omfatta processer, informationsflöden, behov och IT-stöd inom hela området färdtjänst, inklusive sjukresor.

Förstudiens ska på en övergripande nivå kartlägga och presentera förslag på ny systemlösning. Kartläggningen ska påvisa den mest lämpade lösningen för att täcka färdtjänstens nuvarande, planerade och långsiktiga behov.

Det kan framöver bli aktuellt att införa kundval i färdtjänsten. Konsekvenser av detta för IT-stödet ska belysas i förstudien.

Förstudien beräknas starta under juni 2013 och förväntas vara klar 31 november 2013. Det finns dock en viss osäkerhet i detta slutdatum. Det kan befinans var lämpligt att bedriva ett djupare arbete inom förstudiens ram. Det kan också visa sig vara lämpligare att övergå i programfas/fördjupad förstudie.

Kostnad och finansiering (ekonomisk kalkyl)

Projekt	Förstudie: Nytt systemstöd för färdtjänsten.	
Projektägande kst	362	
Bolag	10	
Investeringstyp		
Trafikslag	Trafikslagsgemensamt	
Projektledare	Som projektledare anlitas en konsult	
Sponsor	Carina Trofast	
Objekt		
Projektstart - slut	2013-06-01	2013-12-31

Fas - summa för beslut	Belopp	Kalkylår	ID
10 Förstudie	1 500 000	2013	
Investeringsutgifter totalt	**1 500 000**		

Risker (störningar) under genomförandet
Inga allvarliga risker finns med genomförandet av förstudien.

Planerade upphandlingar
Inga upphandlingar annat än konsultanskaffning planeras ske under förstudien.

Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning
Syftet med förstudien är att den verksamhet som beställer och levererar resor till personer som behöver använda särskild kollektivtrafik (färdtjänst) och sjukresor ska få ett modernt, säkert och kostnadseffektivt systemstöd. Det kommer även resenärerna till del genom en mer stabil IT-miljö. Nya sätt att beställa resor kan komma att utvecklas. Dessa ska givetvis anpassas till personer med olika funktionshinder.

Konsekvenser för miljön
Inga konsekvenser för miljön.

Förslag till beslut
Carina Trofast föreslås besluta att uppdra åt Agneta Öberg, sektionschef IT-utveckling

att leda genomförandet av förstudien.

att vid prognosavvikelse större än 100 000 kronor återkomma för nytt ställningstagande avseende det fortsatta arbetet.

Strategisk utveckling
IT- utveckling

GENOMFÖRANDEBESLUT
2013-06-03

Diarienummer

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Beslut
Härmed beslutas i enlighet med ovanstående förslag. Återrapportering skall ske månatligen till Carina Trofast enligt vidare muntliga instruktioner

Stockholm den 3 juni 2013

Carina Trofast

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-01-08

Ärende
SL 2015-0529

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Fredrik Cavalli-Björkman
08-686 3904
fredrik.cavalli-bjorkman@sll.se

Färdtjänstnämnden

Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Ärendebeskrivning

Beslutet avser ett förnyat genomförandebeslut för det fortsatta genomförandet av projektet för nytt systemstöd för färdtjänstverksamhetens tillståndshantering, kundärendehantering samt tillhörande anpassningar, integrationer, underhåll och support

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag

- Trafiknämndens beslut 2014-12-02 (TN 2013-3813) att godkänna förstudie, "Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten" (bilaga 1)
- Investerings- och driftkalkyl (bilaga 2)

Förslag till beslut

Färdtjänstnämnden föreslås besluta att uppdra åt förvaltningschefen

att fortsätta genomförandet av projektet nytt systemstöd för färdtjänstverksamhetens tillståndshantering (SL 2015-0529)

att tilldela genomförandeprojektet ytterligare 48,3 miljoner kronor (inkl. index) av investeringsmedel till nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten, så att investeringsutgiften för genomförandefasen uppgår till 90,1 miljoner kronor (inkl. index) och totalutgiften till 96,6 miljoner kronor (inkl. index).

Förslag och motivering

Bakgrund

Färdtjänstverksamheten har i stora delar ett ålderdomligt systemstöd som använts under många år och som nu behöver förnyas. Systemen är gamla och svåra att förändra och förhindrar därmed ändamålsenlig verksamhetsutveckling. Det är dessutom svårt och dyrt att finna kompetens som kan utföra ändringar och felsöka i gamla IT-system.

En förstudie, "Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten", genomfördes juni 2013 – januari 2014. I förstudien föreslås att trafikförvaltningen ska ersätta nuvarande systemlösningar för hantering av verksamhetsområdena färdtjänst och sjukresor med nya, ändamålsenliga och kostnadseffektiva systemlösningar. Anskaffning av nya system föreslogs samordnas med eventuella förändringar i verksamhetens inriktning.

Trafiknämnden beslutade 2014-12-02 (TN 2013-3813) att godkänna förstudien och gav förvaltningschefen i uppdrag att fatta inriktningsbeslut (se bilaga 1).

Förvaltningschefen fattade 2015-03-25 ett inriktningsbeslut avseende fördjupad planering av de åtgärder som tagits fram i förstudien i form av en programstudie för att föreslå en strategi för genomförande samt att fastställa projektmål, projektplan och kalkyl.

På basis av programstudien fattade sedan förvaltningschefen genomförandebeslut 2016-01-13. Genomförandebesluten inkluderar anskaffning av färdtjänstverksamhetens system för tillståndhantering och kundärendehantering samt tillhörande anpassningar, integrationer, underhåll och support.

Det nya tillståndssystemet kommer ersätta två nuvarande system, SRS och Sekund. Systemet möjliggör för kommuner att logga in för att påbörja tillståndsansökan samt bifoga dokument vilket kommer skapa transparens för resenären samt minska ledtider. Systemet kommer ge förvaltningen förutsättningar att söka ut resenärer som är i behov av anpassad information samt även snabbt och effektivt kunna kommunicera med vårdgivare och kommuner.

Överväganden och motivering
Genomförandet har varit mer komplext än vad som kunnat förutspås. Andra pågående arbeten, som projektet nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten är beroende av, är försenade.

Ursprungsplanen enligt förstudien var att byta ut merparten av färdtjänstverksamhetens IT-stöd mot nya system som samverkar. I slutet av arbetet med programstudien, utförd under 2015, exkluderades trafikhanteringssystem (Samplan/Rior) från utbytet till nytt sådant system. Detta har medfört en ökad komplexitet för det projekt som nu är i fråga, eftersom det gamla trafikhanteringssystemet och det nya tillstånds- respektive kundärendehanteringssystemet behöver kunna samverka.

Störst inverkan på projektet nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten har realiseringen och arbetet med trafikförvaltningens integrationsplattform samt projektet för nytt systemstöd för kollektivtrafikens kundtjänst och försäljning. Initialt planerades för att trafikförvaltningens nya integrationsplattform skulle kunna nyttjas under hösten 2016 samt att det nya kundärendehanteringssystemet skulle kunna levereras under våren 2018. Dessa arbeten är försenade, och pågår fortfarande, vilket har påverkat och förskjutit tidplanen för projektet nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten.

Förslaget till förnyat genomförandebeslutet avser oförändrad omfattning i tidigare fattat genomförande- och anskaffningsbeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten. Tidplanen för att slutföra projektet sträcker sig nu till slutet av 2019.

Nya system för tillståndshantering och kundärendehantering bidrar till förbättringar för både verksamheten och resenärerna. Bl a förstärks medborgarnas möjlighet att få en rättssäker, noggrann och effektiv prövning utifrån lagen om färdtjänst och de riktlinjer som trafiknämnden fastställer. Även verksamhetens möjlighet för hantering av känsliga personuppgifter påverkas positivt av nya system. Nya system utgör en förutsättning för framtida verksamhetsutveckling.

Ekonomiska konsekvenser
Förlaget till genomförandebeslut innebär en ökad tilldelning av

investeringsmedel till genomförandeprojektet på 48,3 miljoner kronor (inkl. index), så att investeringsutgiften för genomförandefasen uppgår till 90,1 miljoner kronor (inkl. index) och totalutgiften till 96,6 miljoner kronor (inkl. index).

Den utökade investeringsutgiften kommer att inrymmas inom färdtjänstnämndens investeringsmedel (såsom de brutits ut från trafiknämndens ram för ersättningsinvesteringar år 2019 och 2020 enligt investeringsplan 2019-2028)

Riskbedömning
Dagens systemstöd som används i färdtjänstverksamheten är gamla och svåra att påverka. Utöver de risker som tidigare identifierats och redovisats i samband med förstudie och programstudie bedöms följande risker utgöra de mest väsentliga under den återstående tiden för genomförandet:

- Fortsatt försening vid realisering av integrationsfunktionen och den nya integrationsplattformen
- Ytterligare försening i arbetet med leveransen att införa nytt systemstöd för kundtjänst och försäljning

Konsekvenser för miljön
Genomförande av den målbild som programstudien beskriver har små miljömässiga konsekvenser. En högre grad av digitalisering av tillståndshanteringen innebär att tillståndshandlingar i mindre grad behöver skickas med traditionell postgång.

Sociala konsekvenser
De sociala konsekvenserna av att genomföra programstudiens huvudalternativ är små. En modernare uppsättning av verktyg för medarbetare som arbetar inom färdtjänsten kan medge en begränsad höjning av tillgängligheten för personer med funktionshinder.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Sara Catoni
Bitr. förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef Trafikavdelningen

8550000 C
(8050042) Bolag 80 Fas 10 20

Trans.

Trafikförvaltningen
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Program och Upphandling
Program

BESLUT
2015-01-13
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
SL 2015-0529

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Lena Ånöstam

Sändlista:
TA
SU
PU
JUR

Beslut fattas inom ramen för förvaltningsuppdraget avseende
☐ AB SL ☐ WÅAB

Beslut rör verksamhet hänförlig till
☒ TN

Beslutets art
☒ Delegationsbeslut ☐ Verkställighet

Genomförandebeslut inklusive anskaffningsbeslut avseende Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Beslutsunderlag

1. Genomförandebeslut inklusive anskaffningsbeslut angående Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Sammanfattning av beslutet

Beslutet avser genomförande av rekommenderat huvudalternativ för nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten i enlighet med programstudierapport. Detta inkluderar anskaffning av system för kundärendehantering och tillståndhantering.

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan

Program och Upphandling
Program

BESLUT
2015-01-13
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
SL 2015-0529

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Förslag till beslut

Förvaltningschefen föreslås besluta

att besluta enligt bilagan Genomförandebeslut inkl inklusive anskaffningsbeslut angående Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Godkänns för föredragning

John Fredlund, Tf. avdelningschef
Projekt och Upphandling

Beslut

Beslutas enligt förslag.

Ragna Forslund
Tf. förvaltningschef

BESLUT
2016-01-18
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
SL 2015-0529

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Lena Ånöstam

lena.anostam@sl.se

Förvaltningschef

Genomförandebeslut inklusive anskaffningsbeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Ärendebeskrivning

Beslutet avser genomförande och anskaffning enligt vad som föreslagits i programstudien (SL 2015-0529) om nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten.

Förslag till beslut

Förvaltningschefen föreslås besluta att uppdra åt ~~programdirektör (sponsor för projektet)~~ på Program och Upphandlingsavdelningen avdelningschefen för

att genomföra projektet enligt förslagen i programstudien Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten (SL 2015-0529)

att genomföra upphandling avseende Kundärendehanteringssystem, Tillståndssystem samt tillhörande anpassningar, integrationer, underhåll och support inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut samt teckna upphandlingskontrakt.

att vid prognosavvikelser ~~större~~ än ~~2,2~~ miljoner kronor avseende Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten återkomma för nytt ställningstagande ~~avseende~~ det fortsatta genomförandet utg år

Bakgrund
Färdtjänstverksamheten inlemmades 2009 i Trafikförvaltningen. Verksamheten har dock behållit stora delar av det systemstöd som man använt under många år och det finns behov av att förnya detta. Systemen är gamla och svåra att påverka vilket medför att systemen inte är enkla att förändra och förhindrar därmed ändamålsenlig verksamhetsutveckling. Det är dessutom svårt och dyrt att finna kompetens som kan utföra ändringar och felsöka i gamla IT-system.

En förstudie, "Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten", genomfördes juni 2013 – januari 2014. I förstudien föreslås att trafikförvaltningen ska ersätta nuvarande systemlösningar för hantering av verksamhetsområdena färdtjänst och sjukresor med nya, ändamålsenliga och kostnadseffektiva systemlösningar. Anskaffning av nya system bör samordnas med eventuella förändringar i inriktningen av verksamheten.

Trafiknämnden beslutade 2014-12-02 (TN 2014-0463) *att* godkänna förstudien och att ge Förvaltningschefen i uppdrag *att* fatta inriktningsbeslut rörande genomförandet av förslagen i förstudien, samt *att* samordna genomförandet på lämpligt sätt med de ställningstaganden som görs i kommande fas av verksamhetsutredningen "Framtida inriktning av färdtjänsten".

Tidigare beslut
Inriktningsbeslut togs 2015-03-25 och avsåg fördjupad planering av de åtgärder som tagits fram i förstudien i form av en programstudie för att baserat på förstudien föreslå en strategi för genomförande samt att fastställa projektmål, projektplan och kalkyl resulterande i ett eller flera genomförandebeslut för genomförandet av projektet som ska leverera ett nytt systemstöd till färdtjänst- och sjukreseverksamheten.

Programstudien fick som mål att:

- Se över nulägesbeskrivningen som gjordes i förstudien framför allt med avseende på planeringsförutsättningar för genomförandeprojektet.
- Göra en genomlysning av förstudiens resultat och förslag som grund för en detaljerad planering av genomförandet.
- Inleda en kartläggning av verksamhetsprocesser och verksamhetskrav avseende hanteringen av tillstånd för färdtjänst och sjukresor.
- Inleda analys av funktioner som arkivering, skanning och ärendehantering.

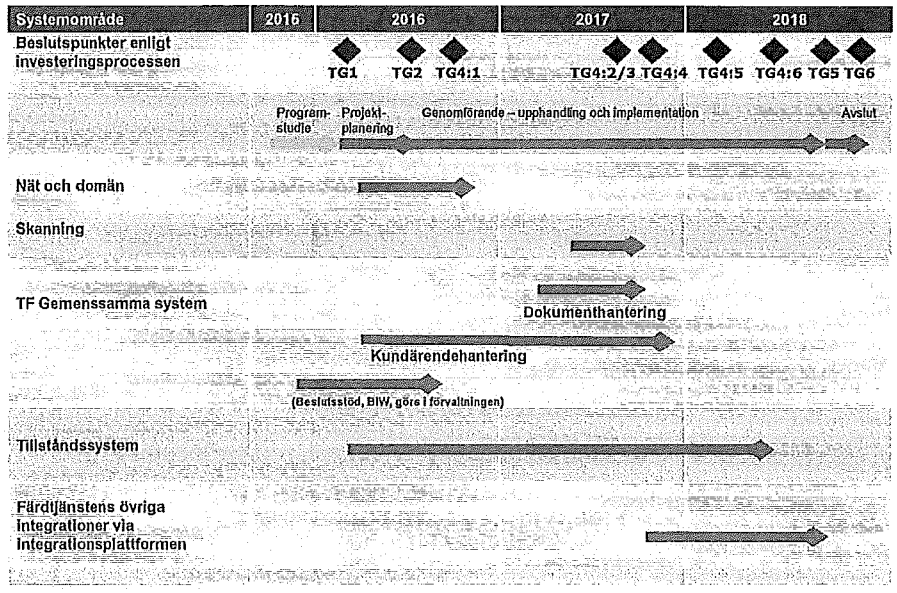
Trafikpåverkan
Genomförandet bedöms inte få någon trafikpåverkan.

Behovsanalys
En analys av behov har gjorts inom ramen för förstudien, vilken består av följande dokument med dnr SL 2013-3813.

- Förstudierapport
- Affärsanalys
- Verksamhetsanalys
- IT-analys
- Kostnadsuppskattning (Hemlig enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen 2009:400.)

Omfattning och tidplan
Programstudien rekommenderar att anskaffa och införa system för kundärendehantering och tillståndshantering. Rekommendationen omfattar även att genomföra ett införande av trafikförvaltningens system för dokumenthantering och integrationer via kommande integrationsplattform. Dessutom ska färdtjänstens nät och domän avvecklas varvid system och användare integreras i Trafikförvaltningens domän samt att skanningssystemen konsolideras.

Övergripande tidplan



Kostnad och finansiering
För kalkyl över investering och driftskostnader se dokumentet Kalkyl – Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten, bilaga 1:3.

Planerade upphandlingar
Upphandling av:

- Kundärendehanteringsystem
- Tillståndssystem

Integrationer med övriga system ska ske med hjälp av integrationsplattformen som upphandlas i ett separat projekt.

För att få framdrift i projekt Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten kan integrationerna komma att initialt behöva implementeras i en förenklad lösning för integrationstjänster. I så fall ansvarar projektet även för detta.

Upphandlingsstrategi
Enligt Trafikförvaltningens Infrastrukturstrategi ska system i största möjliga mån baseras på standardsystem med så få specialanpassningar som möjligt. Dessutom ska konsolidering av system ske där det gagnar trafikförvaltningen med hänsyn till förvaltningens behov. Förslaget till upphandlingsstrategi baseras på dessa principer.

Anskaffningen av Kundärendehanteringssystem föreslås ske genom att krav för färdtjänstens behov ställs i den upphandling av Kundärendehanteringssystem som genomförs enligt LUF i projektet *Nytt systemstöd för Kundtjänst och e-handel*. Om information framkommer under framtagande av FFU som visar att en separat upphandling för färdtjänstverksamhetens behov är ett bättre och mer kostnadseffektivt förfarande genomförs detta enligt LOU

Anskaffningen av Tillståndssystem föreslås ske genom en separat upphandling enligt LOU.

Konkurrensen på leverantörsmarknaden för båda upphandlingarna bedöms vara god.

Upphandlingarna kommer att sträva efter att i respektive upphandling ha så få leverantörer som möjligt, främst avseende support och underhåll i syfte att skapa ett effektivt arbetssätt i framtida förvaltning.

De avtal som tecknas rekommenderas ha en lång avtalstid. Det är därför viktigt att ta höjd för flexibilitet och ändringar i utformningen av tjänster, främst avseende support och underhåll. Avtalen ska också vara flexibla så till vida att det inte begränsar trafikförvaltningens möjligheter till interna omorganisationer.

Samverkan med projekt *Nytt systemstöd för Kundtjänst och e-handel* kommer att genomföras för att säkerställa att avtalen ger möjlighet till ytterligare framtida konsolidering av avtal och system.

Riskbedömning

I tabellen nedan visas ett utdrag ur riskanalysen som omfattar risker som klassats som röda (riskvärde 10 eller högre). Riskerna är sorterade med den högst värderade risken först. Riskerna är de som är relevanta för just genomförande, förvaltning, drift och underhåll av det i programstudien föreslagna huvudalternativet.

ID	Risk-ägare	Beskrivning (händelse, orsak, påverkan)	Risk-värde
58	PL	Risk för att utbildningsinsatser (för vårdpersonal, kommunhandläggare, intern personal, externa leverantörer) tar längre tid än beräknat på grund av att det är väldigt många att utbilda vilket medför förseningar.	25
64	PL	Risk för resursproblem i projektet på grund av att det sker en omorganisation inom Färdtjänstservice och rätt resurser inte blir kvar alternativt är upptagna med omorganisationen och dess nödvändiga IT-förändringar vilket medför att projektet blir försenat eller att projektets leverans får osäker kvalitet.	20
71	PL	Risk för att FTJ Samplan (och FTJ RIOR) inte med lätthet kan anpassas till nya tillståndssystemet på grund av nuvarande problem med hög komplexitet och långa ledtider för uppdatering, vilket medför att förvaltningen av systemlandskapet blir mycket dyrare under övergångsperioden.	16
72	TF	Risk för att kommunerna vill omförhandla samarbetsavtalet mellan KSL och landstinget på grund av att det nya systemstödet innebär merarbete eller förändrade processer för kommunhandläggare vilket medför att arbetet med det nya systemstödet blir försenat.	16

ID	Risk-ägare	Beskrivning (händelse, orsak, påverkan)	Risk-värde
36	PL	Risk för att verksamheten inte kan ta emot ett nytt tillståndssystem på grund av att verksamheten (TA Trafiknära IT och/eller TA Färdtjänst) inte har avsatt resurser för ett mottagande vilket medför att ett överlämnande av det nya tillståndssystemet försenas.	12
62	PL	Risk för att HSN/HSF:s deltagande i referensgrupp (eller motsvarande) blir för lågt på grund av att HSN/HSF har haft mycket litet deltagande under förstudie/programstudie, vilket medför att IT-systemen inte matchar HSN/HSF:s behov och levererar dålig funktionalitet.	12
63	PL	Risk för att det blir resursbrist i projektet på grund av att det inte finns tillräckligt med personer i projektet som har kunskap om IT och tillståndshandläggning, vilket medför förseningar eller låg kvalitet.	12
69	TAFT	Risk för kompetensbrist på grund av att, för projektet viktiga, personer slutar i samband med omorganisationen av färdtjänstservice vilket medför att projektet inte klarar av att kravställa och leverera ett IT-stöd som väl matchar organisationens behov.	12
78	TAIT	Risk för att support- och underhållsavtalen sägs upp för omförhandling på grund av att befintliga avtal går ut och leverantören önskar omförhandla dem, vilket medför att förändringar i gamla systemen blir försenade och blir dyra att genomföra.	12
80	PL	Risk för att färdtjänstverksamheten inte är förberedd för och negativt inställda till att ta emot ett nytt systemstöd på grund av att det nya systemstödet och hur det ska användas inte är förankrat, vilket medför att införandet tar längre tid och får lägre kvalitet.	12
75	PL	Risk för att problem uppstår kring behörighetshantering under införandet vilket medför att sekretesskyddade uppgifter läcker ut internt.	10

De huvudsakliga åtgärder som tagits fram för att minska riskerna är att tidplan och resursplan anpassats för att i mesta möjliga mån kunna ta hand om eventuella problem som uppstår på grund av ovanstående risker. Riskerna bör

kontinuerligt uppdateras under genomförandeprojektet och detaljerade åtgärder tas fram.

Konsekvenser
Den största effekten av ett genomförande av programstudiens huvudalternativ är en ökad förvaltningsbarhet. Detta ger en större möjlighet för trafikförvaltningen att leva upp till det strategiska målet om att vara en kompetent beställarorganisation. Genomförandet förväntas också leda till ökade förutsättningar att följa riktlinjer och lagstiftning när dessa ändras. Trafikförvaltningen förväntas kunna anpassa sin verksamhet snabbare och med mindre risk efter de riktlinjer som Trafiknämnden fastställer.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet
De ekonomiska konsekvenserna av att genomföra programstudiens huvudalternativ är en förhöjd investering under ett antal år med en efterföljande lägre förvaltningskostnad under systemens planerade livslängd.

Sociala konsekvenser
De sociala konsekvenserna av att genomföra programstudiens huvudalternativ är små. En modernare uppsättning av verktyg för medarbetare som arbetar inom färdtjänsten kan medge en begränsad höjning av tillgängligheten för personer med funktionshinder.

Konsekvenser för miljön
Genomförande av den målbild som programstudien beskriver har små miljömässiga konsekvenser. En högre grad av digitalisering av tillståndshanteringen innebär att tillståndshandlingar i mindre grad behöver skickas med traditionell postgång.

BESLUT
2016-01-18
Version 1.0

Ärende/Dok. id.
SL 2015-0529

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Beslut
Härmed beslutas i enlighet med ovanstående förslag. Återrapportering skall ske till undertecknad enligt gällande rutin för projektrapportering.

Stockholm den 18/1 2016

Ragna Forslund
Tf. förvaltningschef

Bilagor

1. Programstudierapport Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten, inklusive bilagor:
    1. Mål – Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
    2. Omvärldsanalys – Programstudie Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
    3. Kalkyl – Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
       HEMLIG
       enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
       Trafiknämnden i Stockholms läns landsting
    4. Riskanalys – Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten
    5. Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten - Trafikhanteringssystem
2. Tidplan – Övergripande tidplan för Nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-02-10

Ärende
FTN 2020-0020TN
2020-0152

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Fredrik Cavalli-Björkman
08-6863904
Fredrik.cavalli-bjorkman@sll.se

Teknisk justering från trafiknämnden

Ärendebeskrivning

Teknisk justering från trafiknämnden av investeringsmedel 2020 till färdtjänstnämnden.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande

Beslut

1. Teknisk justering från trafiknämnden till färdtjänstnämnden för investeringsplanen 2020 om 36 miljoner kronor godkänns

2. Trafiknämndens investeringsutrymme 2020 fastställs till 7 471,6 miljoner kronor

Förslag och motivering

Det pågår sedan flera år ett arbete med att ersätta nuvarande systemlösning för hantering av verksamhetsområdena färdtjänst och sjukresor med nya, ändamålsenliga och kostnadseffektiva systemlösningar. Genomförandet har varit mer komplext än vad som kunnat förutspås samt att leveranser från externa leverantörer, utanför projektets kontroll, har försenat och fördyrat projektet. Till följd av dessa orsaker har medel i tidigare trafiknämnds

investeringsplan inte förbrukats och förslaget är en teknisk justering i form av överföring från trafikförvaltningens investeringsplan 2020 till färdtjänstnämndens investeringsplan om 36 mkr. Återföring till trafiknämnden av motsvarande medel sker från färdtjänstnämnden i budget 2021.

Överväganden och motivering
Trafiknämndens totala investeringsutrymme 2020 uppgår till 7 507,6 miljoner kronor, varav 1 846,8 miljoner kronor avser ospecificerade objekt. Teknisk justering innebär minskning av trafiknämndens investeringsutrymme avseende ospecificerade objekt för 2020 med 36 mkr och ökning av färdtjänstnämndens investeringsutrymme för 2020 med motsvarande belopp. Det totala investeringsutrymmet för Region Stockholm 2020 är oförändrat.

Efter justeringen kommer trafiknämndens investeringsutrymme uppgå till 7 471,6 miljoner kronor.

Det utökade investeringsutrymmet för färdtjänstnämnden säkerställer att färdtjänstnämnden kan genomföra pågående investering som innebär att utföra sin myndighetsutövning på grund av att befintliga system nått slutet på sin livslängd.

Förslaget är berett tillsammans med färdtjänstverksamheten.

Ekonomiska konsekvenser
Teknisk justering från trafiknämnden av investeringsmedel 2020 till färdtjänstnämnden om 36 mkr.

Riskbedömning
Riskbedömning är gjord och det bedöms att det inte finns några risker.

Konsekvenser för miljön
N/A

Sociala konsekvenser
N/A

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2020-02-10

Ärende
TN 2020-0152

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Sara Catoni
Tf. förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Avdelningschef trafikavdelningen