Yttrande över gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm
RS 2019-0338, SLSO 19-625

Ärendet
Styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) har anmodats att svara på remiss avseende gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm (RS 2019-0338). Inför yttrande från SLSO avseende gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm (RS 2019-0338) har SLSO begärt uppskov vilket ej beviljats. Med anledning av detta har SLSO därför inkommit med ett tjänstemannasvar per 27 maj 2019 som nu anmäls till SLSO:s styrelse 11 juni 2019. I händelse av att styrelsen har någon synpunkt på nedan svar kompletteras det som en omedelbar justering i anslutning till styrelsemötet (senast 12 juni 2019).

Bakgrund
Motivet till kommande upphandling är att befintliga avtal som längst löper till och med 2021. Befintliga avtal är övergripande avtal för regionen som respektive verksamheter har gjort egna avrop från. Detta har medfört att utvecklingen av tjänster och förfining av desamma framförallt bedrivits inom ramen för respektive verksamhets avrop.

Med detta som grund är den nu förestående upphandlingens mål att säkerställa en ändamålsenlig leverans av telefoni/kommunikation som motsvarar regionens krav på funktion, säkerhet och robusthet. Målet är också att kommande förvaltningsorganisation har en stärkt och samordnande funktion där gemensamma lösningar och förbättringsarbete sker över verksamhetsgränserna.

De ledande principerna för upphandlingen är:
- gemensam lösning – alla verksamheter får tillgång till samma funktionalitet till samma villkor men kan välja att beställa de tjänster som behövs för den specifika verksamheten
- gemensamma nyttor – möjlighet att samnyttja gemensamma tjänster (telefonist, kontaktcenter och administration etc.) för att frigöra medel till förmån för kärnverksamheten
- att uppnå en tjänsteleverans - leverantören ansvarar för underliggande teknik och funktioner
- enkelhet – enkel och stabil leverans av telefoni genom paketerat valbart funktionsinnehåll där standardisering i fråga om arbetssätt och rutiner blir tongivande
- kostnadseffektivitet – hela kostnadsbilden för telefoni skall omfattas av upphandlingen genom en ökad tydlighet i fråga om ansvarsförhållanden och genom att samla insatser kring administration och operativa insatser hos leverantören.

Upphandlingen föreslås i promemorian att genom en styrgrupp med övergripande ansvar knytas till regionstyrelsen som ansvarar för upphandlingen. Krav, behov och utvärdering genomförs genom att representanter från nämnder och egenägda bolag delar. Ingen finansiering för denna medverkan utgår för någon part.

Ekonomiska konsekvenser delas in i tre områden:

- kostnader för upphandlingsarbetet
- kostnader för omställning och uppgradering av dagens system
- förändrade kostnader till följd av nya avtalspriser för löpande kostnader

Den största kostnaden förväntas vara införande av telefoniplattform (25 mkr). Prognosarbetet är dock i tidigt skede och upphandlingen kommer att utföras på affärsmässigt sätt och med efterlevnad till lagen om offentlig upphandling (LOU) vilket medför att det är svårt att göra säkra uppskattningar om slutgiltig prisbild.

Förslaget som föreligger är sammanfattningsvis att regionstyrelsen får i uppdrag att ansvara för upphandlingen som genomförs som centralt samordnad i samarbetet med fastighets- och servicenämnden och omfattar alla nämnder och bolag inom regionen. Ett kommande avtal föreslås gälla fem (5) år med option på ytterligare fem (5) år.

Beskrivning av ärendet

Angående det övergripande målet att uppnå en ändamålsenlig leverans av telefoni/kommunikation avser SLSO klargöra att en tilltänkt upphandling borde ställa krav på funktionell anpassning gentemot SLLnet. SLSO vill här bilägga definition från Tjänstebeskrivning SLL249:

SLLnet är sammansatt av ett flertal olika tjänster där grunden är en robust kärna med anslutningar som möter verksamheternas behov av kapacitet och tillgänglighet. SLLnet erbjuder en infrastruktur som är tillräckligt robust för att utgöra den starkaste länken i verksamheternas leveranskedjor för kommunikation av data, tal och bild, mellan beställarens verksamheter och samarbetsparter.

SLSO vill även i remissvar tydliggöra hur de ekonomiska incitamenten (kostnader för omställning och uppgradering av telefonileveransen och prognos kring totalkostnad uppskattningsvis 25 miljoner) riskerar att få stora konsekvenser för SLSO:
Att ställa om infrastrukturen för att stödja en telefonilösning baserad på IP är ett stort arbete inom SLSO då vi är väldigt utspridda (ofta i externt förhyrda lokaler). De 25 miljoner som diskuteras är enbart kostnader för upphandlingsarbetet. När det gäller uppgradering av nät kan således SLSO råka ut för att kostnaderna stiger utöver vad investeringsutrymmet medger.

SLSO önskar därför i remissvaret intonera vikten av att upphandlingsstrategin inrymmer plan för att i tidigt skede återkoppla ekonomiska prognoser. Det kan i samband med detta poängteras att SLSO vid föregående upphandling för telefoni valde ett eget område i den samordnade upphandlingen för SLSO som helhet. Motivet för detta var helt enkelt att SLSO finns på spridda lokalisationer och kostnaderna för att uppgradera nät och nödvändig utrustning accelererade bortom vad som kunde anses försvarbart givet den länsgemensamma upphandlingen.

SLSO vill också i remissvaret poängtera att funktionalitet bör ges förstahandsutrymme vid en utvärdering av potentiella leverantörer. Vid den tidigare upphandlingen för samordnad telefoni där SLSO enligt ovan erfor allt stigande kostnader fanns också problem med funktionaliteten. Där ansåg SLSO (åter igen med anledning av stor spridning i fråga om lokalisation och svårigheter att samordna) att det trots ett lägre pris för från vinnande leverantör fanns anledning att riskera högre kostnad för löpande operativa tjänster till förmån för bibehållen funktionalitet. Med anledning av att SLSO:s ersättning bygger på tillgänglighetsparametrar med risk för vitesföreläggande föreliggande vid avbrott blir denna synpunkt central för SLSO att förmedla. Tilltänkt lösning skulle också kunna innebära en ökad risk genom att flera tjänster samlas i samma fysiska nätverk. SLSO kommer potentiellt att ha både journalsystem, telefoni, system för diverse larm och medicinteknik samt video etc. i samma nätverk, något som måste utvärderas noggrant ur sårbarhetssynpunkt. Detta önskar SLSO att man tar hänsyn till vid beslut om utvärderingsmodell.
Det faktum att lösningar för patientkallelsesignalsystem där larm (kan även gälla larm från övervakningsutrustning) och telefoni kombineras är avgränsat från projektet anser SLSO är en brist. För SLSO består dessutom en del av vårduppdraget av att utföra vård via utrustning i patientens hem. Även denna företeelse måste synkroniseras i kravställning/utvärdering. SLSO anser därför att det ovillkorligen bör inkluderas krav på nödvändiga integrationer för moderna lösningar för kallelsesignal, olika sorters larm inklusive port telefoni och övrig medicinteknisk utrustning. De mobila enheter som kommer att vara aktuella för avropande verksamheter kommer att ha ett multianvändande vilket medför att även krav som omhändertar diversifierande användning inarbetas i kravställning och utvärderas i utvärderingsmodellen.

Slutligen vill SLSO tydliggöra att ansatsen att lägga över så mycket arbete som möjligt på leverantören också får konsekvenser så som risk för övertalighet och behov av omskolning etc. Till denna omställning finns förstås tid under upphandlingsprocessen men det är viktigt att styrgrupp, arbetsgrupper etc. i tidigt skede hjälper till att göra tydligt att de lokala telefoni organisationerna skall ställa om till att på ett mer proaktivt sätt stötta berörda verksamheter på ett annat sätt än idag. Samt att vidareutveckla krav- och beställarkompetens.

Slutsats
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 div. 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

Förslag till beslut
Styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde föreslås besluta

att avge yttrande enligt ovan, samt

att förklara paragrafen omedelbart justerad.

Mikael Ohrling
Sjukvårdsdirektör

Susanne Bayard
IT-direktör

Mikael Lindgren Ebenholtz
Administrativ direktör

Rotel I - Finansroteln

REMISS
2019-03-21

Diarienummer
RS 2019-0338

Remissinstanser – se sändlista

Gemensam upphandling av telefoni för Region Stockholm

Finansroteln remitterar för yttrande bilagd promemoria från regionledningskontoret om regiongemensam upphandling av telefoni. I remissen ligger att roteln vill ha remissinstansernas synpunkter på promemorians förslag till fullmäktigebeslut.

Remissen är ett led i beredningen av ett ärende om regiongemensam upphandling av telefoni, avsett att beslutas vid regionfullmäktiges sammanträde den 17 september 2019.

Remisstiden sträcker sig till den 27 maj 2019. Yttranden ska skickas till regionledningskontorets registrator, e-post registrator.lsf@sll.se. Ange diarienummer RS 2019-0338.

Frågor kring remissen kan besvaras av Emma Wahlin, avdelningschef leverantörsstyrning, emma.k.wahlin@sll.se, 070-737 68 20.

Gustaf Drougge
Kanslichef rotel I

Region Stockholm
Box 22550
104 22 Stockholm

Telefon: 08-737 25 00
Fax: 08-737 44 28
E-post: registrator.lsf@sll.se

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

Besök oss: Hantverkargatan 45. Kommunikationer: se www.sl.se

Sändlista
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 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 Ångfartygs AB

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.