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
2019-01-30, punkt 6

# 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

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef Trafikavdelningen