

Arbets- och företagsnämnden

Ramar och förutsättningar för att inleda upphandling av systemstöd för ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden beslutar att Nacka kommun ska upphandla ett gemensamt verksamhetssystem för handläggning av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser.

Sammanfattning av ärendet

Nuvarande avtal för de två separata verksamhetssystemen för handläggning av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser är på väg att löpa ut. Upphandling behöver därför inledas.

Kommunens digitaliseringsråd tillstyrker att arbets- och företagsnämnden går vidare med att inleda upphandling eller avrop efter avstämning med sociala omsorgsprocessen kring deras kommande upphandling av framtida systemstöd. Avtalslängden föreslås därför vara fyra år med möjlighet till förlängning två plus två år.

I upphandlingen bör ställas krav på att verksamhetssystemet är anpassningsbart, flexibelt och erbjuder helhetslösningar som uppfyller verksamheternas krav kopplat till den pågående digitala transformationen i omvärlden.

Upphandling med ett förhandlat förfarande bedöms ta cirka nio månader. Ett avrop från Kammarkollegiet bedöms medge en snabbare upphandlingsprocess.

Det beräknade sammanlagda värdet för avtalet är cirka en miljon kronor årligen, vilket ger en beräknad totalkostnad på maximalt 8 miljoner kronor vid en avtalslängd på 8 år, vilket inte beräknas överstiga den totala kostnaden för dagens två system för verksamheterna. Ett avrop från Kammarkollegiet bedöms bli kostnadseffektivare och möjligen snabbare.

Kommande upphandlings- och införandeprojekt beräknas kosta cirka 4 miljoner kronor varav cirka två miljoner är personella resurser från verksamheterna.



Ärendet

Detta ärende är beslutsunderlag för att inleda en upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) av verksamhetssystem för Nacka kommuns handläggning av ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser. Avtalen med nuvarande leverantörer är på väg att löpa ut och har i avvaktan på ett mer långsiktigt beslut av digitaliseringsrådet förlängts med support- och serviceavtal. Målsättningen är att ett upphandlat system ska vara klart för driftsättning under tredje tertialen 2021.

Bakgrund och syfte med upphandlingen

Arbets- och företagsnämndens ansvar för kunder i behov av stöd på vägen till självständighet och egen försörjning är i nuläget delat mellan två enheter och tillika två verksamheter. Ekonomiskt bistånd handläggs av medarbetare på etableringsenheten i verksamhetssystemet Procapita medan arbetsmarknadsinsatser handläggs av medarbetare på arbets- och företagsenheten i verksamhetssystemet GW Arbetsmarknad.

Nuvarande verksamhetssystem för ekonomiskt bistånd

Nuvarande verksamhetssystem för ekonomiskt bistånd är omodernt och saknar flera för verksamheten viktiga funktioner. Detta har både inneburit utmaningar för verksamhetens pågående digitaliseringsresa men också inneburit att robotisering av vissa delar av arbetsprocessen varit nödvändig för att överbrygga nuvarande systems brister, till exempel avsaknad av ett gränssnitt för kunder att ansöka digitalt eller digital lagring av dokument. Avsaknaden av ett uppgraderat verksamhetssystem kan även kopplas till flera driftsopp för verksamheten ekonomiskt bistånd under innevarande år. Support- och serviceavtal tecknas i nuläget med 12 månaders intervaller. Ingen nyutveckling eller uppgradering sker.

Nuvarande verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser

Nuvarande verksamhetssystem för arbetsmarknadsinsatser är av mer funktionell karaktär för verksamheten men nuvarande avtal löper ut 2022 utan möjlighet till förlängning eftersom leverantören kommer att avveckla sin verksamhet. Det krävs därför en upphandling för att möta verksamhetens behov av ett funktionellt verksamhetssystem framöver. I dagsläget erbjuder nuvarande leverantör support- och service i fullgod utsträckning utifrån verksamhetens behov. Ingen nyutveckling eller uppgradering sker.

Avslutat projekt kring införande av gemensamt system 2019

Under 2019 påbörjades ett införandeprojekt för anslutning av handläggningsprocessen för ekonomiskt bistånd till det verksamhetssystem som redan finns implementerat i kommunens övriga sociala omsorgsprocesser. Redan inom ramen för det projektet lyftes frågan om att se över möjligheten att även ansluta handläggningsprocessen för arbetsmarknadsinsatser. Detta projekt kom efter beslut i Digitaliseringsrådet att avslutas då leverantören inte kunde möta upp verksamhetens krav på digital mognad och teknisk nivå.

Förstudie av behov och marknad



Verksamheterna behöver gå in i upphandling för att tillgodose behoven för båda dessa delprocesser under 2021. En förstudie har, efter beslut i digitaliseringsrådet, genomförts i syfte att undersöka möjligheten att möta båda delprocessers behov inom ett och samma systemstöd. Förstudien har levererat ett beslutsunderlag för start av eventuell upphandling. Studien visar att det finns flera systemstöd som kan hantera båda delprocesserna i samma system i drift på marknaden, varav minst två ger möjlighet till synergier och effektivare processer än vad Nacka har i dagsläget. Mot bakgrund av detta har digitaliseringsrådet rekommenderat arbets- och företagsnämnden att inleda upphandling.

Omfattning

Avtalslängden föreslås vara fyra (4) år med möjlighet till förlängning två (2) plus (2) år. Den föreslagna längden motiveras utifrån att samtliga leverantörer på marknaden inom en fyraårsperiod bedöms uppnå den digitala mognad och tekniska nivå som Nackas processer behöver. Dessutom eftersträvas i möjligaste mån samverkan med kommunens sociala omsorgsprocess kring deras kommande upphandling kring framtida systemstöd.

Mål med avtalet

Upphandlingens mål är att upphandla ett stabilt, säkert och kostnadseffektivt gemensamt verksamhetssystem för två verksamheter som till största delen handlägger ärenden kopplade till samma kunder. Genom att upphandla ett gemensamt verksamhetssystem kan dagens två separata system ersättas och öka kundnyttan, säkerställa en effektivare och mer samordnad handläggning samt ge ökad effektivitet och kvalitet i arbetsflöden. Vidare avser verksamheterna att i upphandlingen säkerställa att det framtida verksamhetssystemet är anpassningsbart, flexibelt och erbjuder helhetslösningar som uppfyller verksamheternas krav kopplat till den pågående digitala transformationen i omvärlden.

Upphandlingsförfarandet

Upphandlingen föreslås genomföras genom ett förhandlat förfarande alternativt via ett avrop mot de ramavtal som finns hos Kammarkollegiet.

Förhandlat förfarande är ett förfarande där utvalda leverantörer inbjuds att förhandla om förbättringar i deras anbud. Förfarandet sker i två steg där första steget innebär att intresserade leverantörer lämnar in en ansökan om att få delta i upphandlingen. I steg två bjuds anbudssökande in till att lämna anbud. Anbudet ligger till grund för förhandlingarna som ska avse förbättringar i anbuden.

Avrop mot ramavtal i Kammarkollegiet kan användas då identifierade verksamhetssystem som i dagsläget erbjuder moduler för handläggning av både ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser finns i befintliga ramavtal hos Kammarkollegiet. Ett sådant avrop kan vara ett alternativ till fullskalig upphandling, särskilt då det kan vara önskvärt att samordna med en kommande upphandling av systemstöd till sociala omsorgsprocessen. Ett avrop från Kammarkollegiet antas medge en snabbare upphandlingsprocess.

Roller och ansvar

Namn	Befattning	Roll
Pia Stark	Enhetschef, Etableringsenheten	Avtalsägare/Projektbeställare
Therese Marve Becker	Projektledare, Digitaliseringsenheten	Projektledare
Kicki Heurlin	Huvudarkitekt, Staben	Styrgrupp
Anna-Maria Röslund	Biträdande enhetschef, Digitaliseringsenheten	Styrgrupp
Sebastian Nordlund	Enhetschef, Inköpsenheten	Styrgrupp
Kai Chang/Anton Samuelsson	Inköpare	Inköpsansvarig

Tidsplan

Upphandling med ett förhandlat förfarande bedöms ta cirka nio (9) månader att genomföra eftersom kvalificering av anbudssökande sker i två steg, se preliminär tidplan nedan. Ett avrop från Kammarkollegiet bedöms medge en snabbare upphandlingsprocess.

Process	Klart
Behovsanalys	November 2020
Marknadsanalys	November 2020
Kravbild + underlag för upphandling	Januari 2021
Kravanalys	Februari 2021
Annonsering steg 1	Mars 2021
Utvärdering 1	April 2021
Annonsering steg 2	Maj 2021
Anbudsprövning / Demo	Juni 2021
Förhandlingar	Augusti 2021
Utvärdering	September 2021
Tilldelningsbeslut	Oktober 2021
Kontraktsskrivning	Oktober 2021



Krav i upphandlingen

I upphandlingen bör ställas krav på att verksamhetssystemet är anpassningsbart, flexibelt och erbjuder helhetslösningar som uppfyller verksamheternas krav kopplat till den pågående digitala transformationen i omvärlden.

Vidare bör krav formuleras kring information om funktionernas tid i drift och referenser för att undvika nyutvecklade moduler och tjänster i största möjliga utsträckning samt en beskrivning av hur systemstöden kan konfigureras så att Nackas arbetssätt med arbetsmarknadsinsatser med hjälp av externa utförare kan stödjas.

Dessutom bör krav ställas i upphandlingen att omfatta en beskrivning av leverantörens plan, kapacitet och förmåga att leverera minsta möjliga driftstörning vid en eventuell migrering.

Leverantörsuppföljning

Uppföljning föreslås ske med stöd av ansvarig förvaltningsledare på digitaliseringsenheten i samverkan med avtalsägare i verksamheterna. Detta ska ske genom regelbundna uppföljningsmöten minst två gånger per år.

Marknadsanalys och inköpsstrategi

En förstudie har genomförts i syfte att utforska möjligheten att möta båda delprocessers behov inom ett och samma systemstöd. Processerna i de olika verksamheterna har genomlysts och dokumenterats. Inom ramen för förstudien har ansvarig projektgrupp haft kontakt med flertalet kommuner för att ta reda på vilka system de idag använder för att handlägga ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser. Fyra olika system har identifierades. Möten har genomförts med leverantörer för informationsinhämtning och i syfte att få in synpunkter och tips inför en eventuell upphandling. Demonstrationer och erfarenhetsutbyte har genomförts med fyra kommuner.

Förstudien har levererat ett beslutsunderlag för start av eventuell upphandling, och visar att det finns flera systemstöd som kan hantera båda delprocesserna i samma system i drift på marknaden, varav minst två ger möjlighet till synergier och effektivare processer än vad Nacka har i dagsläget.

Upphandlingen kan genomföras genom ett förhandlat förfarande alternativt via ett avrop mot de ramavtal som finns hos Kammarkollegiet. Inköpsstrategin kommer att utgå från den starka anmodan som framfördes i samband med det samråd som skett i kommunens digitaliseringsråd om att genomföra denna upphandling genom ett avrop från Kammarkollegiet. I övrigt kommer verksamheternas behov av ett anpassningsbart, flexibelt system som erbjuder helhetslösningar som uppfyller verksamheternas krav kopplat till den pågående digitala transformationen i omvärlden att vara avgörande.



Utvärdering

Utvärdering av anbud föreslås göras genom en vägning mellan av kommunen betygssatta beskrivningar av tjänsten (kvalitet), pris för olika servicenivåer och kapacitetsnivåer samt betyg på referenser där priset får högst vikt för att säkra en så kostnadseffektiv tjänst som möjligt. Utvärderingen av anbud kommer även att ta hänsyn till leverantörens plan, kapacitet och förmåga att leverera minsta möjliga driftstörning vid en eventuell migrering.

Utvärderingsstrategi i kommande upphandling kommer vidare att fokusera på att identifiera processernas viktigaste behov av systemstöd samt att värdera det system som har de viktigaste funktionerna i drift hos kommuner högre än där systemutveckling ligger i framtiden för att undvika nyutvecklade moduler och tjänster i största möjliga utsträckning. Att formulera krav med information om funktionernas tid i drift och referenser samt att vidare utreda hur systemstöden kan konfigureras så att Nackas arbetssätt med arbetsmarknadsinsatser med hjälp av externa utförare kan stödjas behöver utföras i upphandlingen.

Risker och särskilda hänsynstaganden

Om upphandlingen inte genomförs finns risk att prioriterad verksamhet i syfte att stödja kommunens mest utsatta målgrupper inte kan utföras samt att vägen till självständighet och egen försörjning förlängs. Trots risken att endast ett fåtal anbud inkommer då antalet leverantörer med önskad kapacitet antas vara begränsad bedöms denna risk som hanterbar då marknaden har undersökts och de leverantörer som finns har möjlighet att leverera vad verksamheterna behöver. Risken att ett eventuellt byte av leverantör kan komma att innebära vissa störningar för verksamheten bedöms även den som hanterbar.

Ekonomiska konsekvenser

Beräknat sammanlagt värde för avtalet är cirka en miljon kronor årligen, vilket ger en beräknad totalkostnad på maximalt 8 miljoner kronor vid en avtalslängd på 8 år. Denna siffra är en uppskattning utifrån historiska kostnader och den totala systemkostnaden för lösningen, inklusive förvaltning, beräknas inte överstiga den totala kostnaden för dagens två system för verksamheterna. Ett avrop från Kammarkollegiet bedöms bli kostnadseffektivare och möjligen snabbare.

Kommande upphandlings- och införandeprojekt beräknas kosta cirka 4 miljoner kronor varav cirka två miljoner är personella resurser från verksamheterna.

Finansiering av kommande upphandlingsprojekt behöver ske inom ramen för nämndens totala budget om ingen finansiering kan erhållas från kommunens avsatta fondmedel i någon av de fyra framtidsfonderna.

Konsekvenser för barn

Beslutet medför inte några konsekvenser för barn. Om upphandlingen inte genomförs finns risk att prioriterad verksamhet i syfte att stödja kommunens mest utsatta målgrupper inte kan utföras samt att vägen till självständighet och egen försörjning



NACKA
KOMMUN

förlängs vilket kan komma att påverka barn som lever i familjer som uppstår
försörjningsstöd.

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör
Stadsledningskontoret

Pia Stark
Enhetschef
Etableringsenheten