2019-05-08

**Uppdaterad sammanfattning av upphandling och kravställda tjänster inom projektet Bokning och bidrag.**

**Inledning**

I följande PM ger vi en uppdaterad sammanfattning av den nya upphandling som nu genomförs inom projektet bokning och bidrag. Vi hoppas att dokumentet ska fungera som en introduktion till nya medarbetare i era lokala projekt och en påminnelse till er andra om projektets och upphandlingens mål och upplägg.

**Bakgrund**

14 pilotkommuner arbetar sedan 2016 tillsammans i ett SKL-projekt som handlar om att gemensamt upphandla moderna tjänster för bokning- och bidrag inom kultur- och fritidsverksamhet. Nästan 200 kommuner har via crowdfunding bidragit till och följer aktivt projektet. Det är kommuner som vill hitta nya lösningar för hantering av bokning av anläggningar och bidrag inom fritids- och kulturverksamhet. Bakgrunden är att de lösningar som hittills funnits på marknaden inte upplevs uppfylla kommunernas krav på enkelhet, transparens och effektivitet .

**Mål och syfte**

När projektets långsiktiga effektmål är uppfyllda kommer följande vara sant:

* Det är enklare för föreningar, privatpersoner och företag att hitta och boka kommunala anläggningar och andra resurser (exempelvis lokaler) och söka bidrag.
* Öppnare tillgång till information ger ett effektivare utnyttjande av kommunala lokaler och en ökad möjlighet att få insyn i beslutsprocessen kring lokalbokning och bidrag
* Boknings- och bidragsprocesserna är effektivare både för privatpersoner, föreningar, företag och för den kommunala förvaltningen.

**Om upphandlingen**

I april 2019 publicerades den nya upphandling som omtaget i projektet lett fram till efter att föregående upphandling fick avbrytas. Förfrågningsunderlaget är ett resultat av en omfattande process där pilot- och referenskommuners behov och önskemål inventerats och jämkats. En introduktion till de dokument som finns i förfrågningsunderlaget presenteras nedan i Bilaga 1. Sedan det publicerades är förfrågningsunderlaget offentligt och finns tillgängligt i samarbetsrummet under ”Filer”.

Upphandlingen sker nu genom öppet förfarande som ska resultera i ett ramavtal med minst två och max fem leverantörer.

**Om de tjänster som upphandlas**

De tjänster som upphandlas ska erbjuda effektiva stöd för kommuners boknings- och bidragshantering inom i huvudsak fritids- och kulturverksamhet. De tjänster som leverantörerna erbjuder ska också kunna användas för bokning av andra typer av resurser och hantering av andra typer av bidrag inom en kommunal eller regional verksamhet än de som exemplifieras i förfrågningsunderlaget.

De tjänster som upphandlas kommer att levereras som molntjänster och ska alltså inte krävanågra installationer hos avropande kommuner. För att tjänsten ska fungera fullt ut kommer det dock behövas integrationer mot kommunens befintliga IT-tjänster för exempelvis ekonomi och inpassering.

Varje leverantör ska tillhandahålla en tjänst som innehåller:

* Kundapplikation (e-tjänst) för kunder och föreningar som kan kopplas till kommuners egna webbplatser
* Betaltjänst (e-tjänst) så att kunder kan betala online för bokningar
* e-tjänst och/eller applikationer för lokalpersonal, bokning- och bidragshandläggare
* Öppna gränssnitt för integrationer med upphandlande kommuners egen IT-miljö och tillhandahålla öppna och standardiserade APIer och motsvarande tjänster för exempelvis bokning, bidragsansökan, onlinebokning och bidragsredovisning
* Förmåga att nyttja stödtjänster för exempelvis onlinebetalning, ekonomisystem, e-identifiering, beslutsstöd, personuppgifter och inpassering.

Leverantörerna ska också löpande utveckla sina tjänster med fler och förbättrade funktioner och säkerställa en ”följsamhet mot lagar och andra regelverk som är tillämpbara för tjänsten”.

**Exempel på funktioner**

Nedan följer exempel på funktioner som kravställts.

**Kunder ska kunna:**

* Hantera sina egna uppgifter
* Boka lokaler och betala online eller via faktura
* Erhålla hjälp med inpassering (koder etc.)
* Återkoppla om eventuella problem
* Ansöka om bokning angående evenemang eller säsong
* Ansöka om bidrag
* Erhålla information om ändringar eller andra händelser av intresse
* Redovisa för bidrag och kontrollera bidragsutfall

**Handläggare och tjänstemän ska kunna:**

* Administrera anläggnings- och föreningsregister
* Administrera kunder och betalningar
* Godkänna/attestera kundregistrering och utbetalningar
* Kommunicera med kund och kundgrupper via digitala kanaler
* Administrera bokningsobjekt med policy för bokning
* Hantera inpassering
* Administrera taxor
* Administrera bidrag med regelverk
* Handlägga ansökningar om bidrag och bokningar
* Administrera tjänsteinställningar med grundläggande information, mallar och behörigheter
* Få en god överblick utifrån olika filter (på föreningsnivå, bidragsnivå etc) som ingår i priset för tjänsten finns det möjlighet att göra tillval i de

**Personal ute på anläggning ska kunna:**

* Överblicka bokningsläget på sina anläggningar
* Under vissa klockslag boka och avboka tider
* Rapportera om avvikelser och icke utnyttjade bokningar

**Tidplan**

Leverantörerna lämnar anbud senast den 17 maj 2019 och tilldelning är planerad att ske innan midsommar 2019. Avrop förväntas vara möjligt från början av april givet att ingen överprövning eller förskjutning av någon fas i anbuds- eller utvärderingstiden sker.

**Förberedelser inför avrop och införande**

Avrop sker genom förnyad konkurrensutsättning. Det innebär att ni som kommun eller ”upphandlade myndighet”, som alla avropsberättigade parter kallas, skickar en avropsförfrågan till samtliga ramavtalsparter. Utifrån leverantörernas svar avgör ni sedan vem som kan leverera den bästa tjänsten till er. I avropsförfrågan kan villkoren i ramavtalet inte bytas ut eller ändras. Däremot behöver flera krav preciseras för att den avropade tjänsten ska fungera utifrån just er kommunrs förutsättningar och behov. Avropsstöd utvecklas successivt under april-juni och tillgängliggörs på samarbetsrummet.

**Viktigt att etablera en lokal projektorganisation**

Alla kommuner som vill avropa kommande tjänst har mycket att vinna på att vara så förberedda som möjligt inför avrop och införande. Tjänsten kommer inte per automatik att leda till ett effektivare boknings- och bidragshantering. Det kommer att krävas förändringar i ert och era målgruppers arbete för att tjänsten ska bidra med största möjliga nytta.

Nyttorealiseringsanalyser är ett bra sätt att säkerställa ett medvetet förändringsarbete. I förberedelserna är det viktigt att etablera en lokal projektorganisation som kan arbeta med att inventera och tydliggöra bidrags- och bokningsprocesser och regelverk, anläggningsregister, integrationspunkter, taxor etc.

**Bilaga 1**

Det är i förfrågningsunderlaget som förutsättningarna för upphandlingen ges. Tillsammans med de vinnande anbuden utgör det grunden för det kommande ramavtalet. Utifrån de krav och övriga förutsättningar som finns i ramavtalet ska sedan kommunerna i sina avropsförfrågningar precisera sina behov. Kommunerna behöver också berätta om sina särskilda förhållanden, exempelvis om regelverk och integrationer, för att leverantörerna ska kunna ge avropssvar och sedan även leverera Tjänsten till kommunerna.

Förfrågningsunderlaget utgör alltså en essentiell del av ramavtalet - därför följer nedan en översiktlig sammanfattning av hur det är upplagt och vilka dokument som ingår.

**Förfrågningsunderlaget består av fyra avsnitt där vi gett exempel på innehåll:**

1. **Allmän information**
* Ramavtalsperiod 2 + max 2 år
* Takvolym
* Öppet förfarande
* Avrop med förnyad konkurrensutsättning
1. **Administrativa krav**
* Bästa förhållande mellan pris och kvalitet
* 2 – 5 leverantörer
1. **Krav på anbudsgivaren**
* Teknisk och yrkesmässig kapacitet
	+ Organisation för uppdraget
	+ Process för att tillgodose kunderna önskemål och behov
* Krav på erfarenhet från liknande uppdrag
* Kvalitetssäkringsarbete
1. **Anbudsformulär och priser**
2. **Egenförsäkran**

**Följande bilagor ingår i förfrågningsunderlaget**:

**Bilaga 02 – Anbudets underskrift**

**Bilaga 03 – Förlaga till Ramavtal**

* Anbudslämning och avropsacceptans.
* Sekretess, informationssäkerhet och personuppgifter
* Ramavtals- och kontraktsbrott
	+ Ansvar och ansvarsbegräsning
	+ Sanktioner

**Bilaga 03\_4 till Ramavtal-Service Level Agreement (SLA)**

* Servicenivåer
* Rutiner, processer och organisation

**Bilaga 05 - Krav på tjänsten**

* Bokning OCH bidrag
* Molntjänst
* Integrationer
* Stöd för kommunens processer, stöd för kunder

**Bilaga 06 – Tilldelningskriterier**

* Koncept för utbildning – väg till självlärande
* Tekniska och funktionella kriterier och egenskaper
* Teknisk plattform
* Tjänstens flexibilitet och möjlighet till självadministration

**Bilaga 07 – Prisformulär**

* Priser på konsulttimmar (takpriser)
* Pris på uppskattad etableringskostnad om 150 timmar
* Priser på löpande kostnad tas in i den förnyade konkurrensutsättningen

**(Bilaga 8 har integrerats i övriga bilagor)**

**Bilaga 09 – Definitioner**

* Exempelvis för begrepp som:
	+ Molntjänst
	+ E- tjänst
	+ Resurs