

## **Kommunstyrelsens arbetsutskott**

Jonathan Lundholm Östlund  
Upphandlare  
jonathan.lundholm.ostlund@ekero.se

# **Upphandling av kontaktcenter och ärendehanteringssystem**

Dnr KS22/62

## **Förslag till beslut**

1. Kommunstyrelsens arbetsutskott fastställer upphandlingsdokumenten.
2. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att paragrafen justeras omedelbart.

## **Sammanfattning av ärendet**

Upphandlingen avser en digital lösning/tjänst avseende system för kontaktcenter och ärendehanteringssystem.

## **Beslutsunderlag**

Tjänsteutlåtande – upphandlingsdokument – upphandling av kontaktcenter och ärendehanteringssystem, 2022-03-15  
Upphandlingsdokumenten, KSUH22/1

## **Ärendet**

Ekerö kommun har idag avtal med Tele2 AB gällande system för kontaktcenter och ärendehanteringssystem. Nuvarande avtal löper ut 2022-09-30. En ny upphandling kommer därför att genomföras.

Upphandlingen omfattar systemstöd för både kontaktcenter och ärendehantering. Systemstöden ska således fungera väl ihop och ska vara integrerade och kompatibla med varandra.

I upphandlingen ingår även:

- Införandeprojekt (inkl. utbildning under införandet) med implementering av lösningen,
- Konsulttjänster,
- Optioner,

- Integrationer,
- Licenser,
- Drift, underhåll och support av lösningen.

Avtal avses att tecknas med en (1) leverantör för hela leveransen.

Grund för utvärdering av anbud är bästa förhållandet mellan pris och kvalitet. Mervärdesavdrag kan ges efter utvärdering av systemets användbarhet vid anbudspresentation och om vissa bör-krav uppfylls.

Preliminär tidplan för upphandlingen:

Beslut om upphandlingsdokument: 2022-03-22

Annonsering: 2022-03-23 (2022-03-25)

Sista anbudsdag: 2022-04-24

Beslut om tilldelning: 2022-05-17

Tilldelning: 2022-05-17

Avtalstid: 2022-06-01 – 2025-05-31 med automatisk förlängning 3 + 2 år om avtalet ej sägs upp senast tre (3) månader innan det löper ut.

### **Beslutet expedieras till**

Upphandlingsenheten

Per Berglund  
IT- och internservicechef

Jonathan Lundholm Östlund  
Upphandlare

Monica Sjöblom  
Kontaktcenterchef