

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Kansli

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-05

Ärende
FTN 2021-0023

Handläggare
Sara Catoni
08-686 19 37
sara.catoni@sll.se

Färdtjänstnämnden
2021-06-16, punkt 7

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Beslut om godkännande av fortsatt hantering av nytt tillståndshanteringssystem för färdtjänstverksamhet

Ärendebeskrivning

Ärendet avser förslag till fortsatt hantering av nytt tillståndshanteringssystem, innebärande att trafikförvaltningen tar över ledning och styrning och ansvar för leveransen med utvalda resurser från leverantören som stöd i arbetet.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag.

- Förnyat genomförandebeslut avseende nytt systemstöd för färdtjänstverksamheten, FTN 2020-0020 (SL 2015-0529)

Förslag till beslut

Beslut

Förvaltningschefen föreslår färdtjänstnämnden besluta följande.

1. Nämnden godkänner fortsatt hantering av införandet av nytt tillståndshanteringssystem inkl. ingående av avslutsavtal med SopraSteria, i enlighet med vad som anges i detta tjänsteutlåtande.
2. Förvaltningschefen uppdras att återkomma med ett förnyat genomförandebeslut för tillståndshanteringssystemet.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Kansli

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-05

Ärende
FTN 2021-0023

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

3. Paragrafen justeras omedelbart

Förslag och motivering

Bakgrund

Färdtjänstverksamheten har flera äldre system vilket är utmanade inte minst då det kan vara svårt att finna kompetens som kan utföra ändringar och felsöka. Vidare är systemen inte enkla att förändra och kan därmed riskera att förhindra ändamålsenlig verksamhetsutveckling.

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.

På förstudien följde en programstudie och på basis av denna fattades 2016-01-13 ett genomförandebeslut avseende anskaffning av färdtjänstverksamhetens system för tillståndshantering och kundärendehantering samt tillhörande anpassningar, integrationer, underhåll och support. De 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 resenärer samt minska ledtider. Systemet kommer ge förvaltningen förutsättningar att söka ut resenärer som är i behov av anpassad information samt möjliggör effektivare kommunikation med vårdgivare och kommuner.

Förnyat genomförandebeslut fattades 2019-01-08 samt 2020-02-19.

I november 2017 ingick SL avtal med Sopra Steria Sweden AB ("SopraSteria") om leverans och underhåll av tillståndssystem för färdtjänsten. Parterna har därefter ingått ett antal tilläggsavtal samt i maj 2020 en tilläggsbeställning avseende den s.k. kundservicemodulen.

Det har återigen kunnat konstateras att projektet är mer komplext och omfattande än vad som kunnat förutspås, resulterande i förseningar och fördyringar av projektet.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Kansli

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-05

Ärende
FTN 2021-0023

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Överväganden och motivering

Utmaningar och förhandlingar

Leverans av systemet enligt det ursprungliga avtalet har kommit långt när det gäller framtagande av delkomponenter, dock återstår bland annat arbete med migrering och integration samt arbete med kundservicemodulen. Leveransen av tillståndssystemet fortsätter dock att försenas och det har varit svårt att få grepp om när systemet kommer kunna driftsättas.

Detta har föranlett diskussion och förhandlingar avseende ansvaret för situationen mellan parterna. En utmaning är det informationsutbyte mellan olika system som projektet är beroende av. Detta har försenat och fördröjat arbetet med integrationer mellan olika system. Faktorer som byte av integrationsplattform och driftleverantör har påverkat projektet. Vidare har omfattningen och detaljeringen av krav på tillståndssystemet varit föremål för diskussion mellan parterna, där förvaltningen ansett att SopraSterias arbete inte levt upp till förväntningarna och det som avtalats. Medan SopraSteria haft en annan bild av vad som är avtalat och önskat ökad vägledning från förvaltningen i vad som ska göras och vad som ska prioriteras.

Task force

Affärsdialog kring utmaningarna i projektet strandade i slutet av mars 2021. I detta läge beslutade trafikförvaltningen att tillsätta en intern task force som fick i uppdrag att genomlysna projektet och ta fram en övergripande objektiv förståelse för "vad som är problemet" och utifrån denna förståelse ta fram förslag till väg framåt när det gäller arbetssätt, systemet och affärsmässig uppgörelse.

Genomlysningen gjordes utifrån följande områden; förvaltning, krav, test och kvalitet, arbetssätt, migrering, ledning och styrning, arkitektur, dokumentation och integrationer. För respektive område identifierades problem och rotorsaker. Det konstaterades att parterna ofta har en gemensam syn på *vad* som saknas men helt olika bild av *vems* ansvar det är. I takt med att SopraSteria har brustit och backat i sitt ansvar har trafikförvaltningen tagit över mer och mer ansvar. Vidare noterades att flera tidigare försök med omstarter och task force har gjorts utan hållbart resultat. Det poängterades att det i många fall finns ett gott samarbete mellan individer och grupper hos SopraSteria och trafikförvaltningens projekt samt mycket bra kompetens och engagemang hos individer i SopraSterias projektgrupp.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Kansli

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-05

Ärende
FTN 2021-0023

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Olika förslag till lösning presenterades av den interna task force gruppen, allt ifrån olika varianter av fortsatt samarbete med SopraSteria, avsluta med SopraSteria och till och med avsluta hela projektet. Att avsluta hela projektet bedöms dock inte försvarbart utifrån den tid som lagts ner hittills samt behovet av att byta systemlösning. I valet av lösning var det dock centralt att i detta ytterligare försökt till omtag göra en signifikant förändring så att grundproblemen åtgärdas, men samtidigt inte tappa allt för mycket fart i arbetet. Analysen av de olika alternativen gjordes utifrån flera parametrar bland annat; kortsiktig leveransförmåga, långsiktig leveransförmåga, ekonomi, leveranskvalitet, risk och ansvarsförhållanden.

Föreslagen lösning till fortsatt arbetet

Det förslag till lösning som rekommenderas utifrån analysen är att trafikförvaltningen tar över ledning, styrning och ansvar för leveransen. Förvaltningen utvecklar således systemet vidare internt. Utvalda resurser från SopraSteria tas in som konsulter till trafikförvaltningen för att säkerställa kunskap om och erfarenhet från produkten.

Genom förslaget säkras en samlad krav-test-täckning, eftersom teamet får ett centraliserat ägarskap för detta arbete. Fokus kan läggas mer på faktiska behov och kvalitetskrav och mindre på avtalsuppfyllnad. Vidare kommer ansvaret samlas för att samordna och synkronisera med övriga system som behövs för leveransen.

Förslaget innebär att nuvarande leveransavtal med SopraSteria avslutas. SL övertar allt arbete, dokumentation som tagits fram hittills. SopraSteria får rimlig ersättning för sådant arbete. Förslaget innebär vidare att trafikförvaltningen bygger upp ett agilt produktteam enligt samma modell som trafikförvaltningens övriga team. Roller som produktägare och tech lead bör tillsättas av trafikförvaltningen. Utvalda resurser från SopraSteria tas in som konsulter i det fortsatta arbetet.

Ekonomiska konsekvenser

Den uppgörelse som träffats med SopraSteria innebär att leverantören får skäligen betalt för utfört arbete hittills motsvarande ca 50 % av utestående ersättning för den s.k. kundservicemodulen. Vidare kommer ett utvecklings- och testteam från SopraSteria anlitas av den projektorganisation som etableras på trafikförvaltningen. Sådant team kommer tas in via den konsultförmedlare som trafikförvaltningen anlitar. I syfte att säkerställa ett sammanhållet team från SopraSteria (dvs. att inte resurser byts ut för ofta med avbrott/förseningar som

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Kansli

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-05

Ärende
FTN 2021-0023

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

följd) kommer trafikförvaltningen att utbetala en extra ersättning förutsatt att teamet är relativt stabilt.

Trafikförvaltningen behöver bygga upp ett sitt projektteam. I delar finns resurserna i dag, medan andra delar behöver byggas upp alternativt stuvras om.

Nuvarande genomförandebeslut innehåller en budget om 111,1 miljoner kronor på investeringen och 17,1 miljoner kronor på driften. Utifrån förseningar och bristande leveranser samt det omtag som föreslås i detta ärende finns behov av att utöka ramen och förvaltningschefen föreslås uppdras att återkomma med beslut till sådan utökning så snart det interna projektet är etablerat och nya planer tagits fram. Bedömningen är att den utökade investeringsutgiften för 2021 och 2022 kommer att inrymmas i färdtjänstnämndens ram för investeringsmedel såsom densamma är föreslagen i budget för 2022 med planår.

Riskbedömning

En risk för projektet är att nyckelresurser försvinner från projektet. Det gäller både hos SopraSteria och hos trafikförvaltningen. Det kan försvåra såväl trafikförvaltningens övertagande som leveransen i det korta perspektivet. Denna risk bedömer vi kunna mitigeras genom att bibehålla den positiva relation som finns med SopraSteria efter att den affärsmässiga uppgörelsen och vägen framåt landat.

En annan risk kan vara att SopraSterias resurser blir mer reaktiva i arbetet. För att mitigera denna risk bör en tech lead tillsättas internt och att det interna teamet byggs upp med gemensamma mål och arbetssätt.

Slutligen finns en risk för förseningar då det tar tid att komma på banan och själva bygga upp den organisation som krävs för att leda arkitektur och utveckling på aktuell IT-plattform. Det blir centralt att arbeta fokuserat med att tillsätta ny organisation.

Konsekvenser för miljön

Genomförandet och implementeringen av ett nytt tillståndshanteringsystem har små miljömässiga konsekvenser. En högre grad av digitalisering av tillståndshanteringen innebär att tillståndshandlingar i mindre grad behöver skickas med traditionell postgång.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Kansli

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-05-05

Ärende
FTN 2021-0023

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Den förändring som föreslås i detta ärende, dvs. ett övertagande av projektet från trafikförvaltningen, har inte bedömts påverka de miljömässiga konsekvenserna.

Sociala konsekvenser

Genomförandet och implementeringen av ett nytt tillståndshanteringssystem har små sociala konsekvenser. En modernare uppsättning av verktyg för medarbetare som arbetar inom färdtjänsten kan medge en begränsad höjning av tillgängligheten för personer med funktionshinder.

Den förändring som föreslås i detta ärende, dvs. ett övertagande av projektet från trafikförvaltningen, har inte bedömts påverka de sociala konsekvenserna.

Sara Catoni
Biträdande förvaltningschef

Ulrik Waldau
Sektionschef färdtjänst