



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-05-13

Diarienummer N163-0697/25

Handläggare

Niklas Lindebäck

Telefon: 031-365 12 57

E-post: niklas.lindeback@socialnordost.goteborg.se

Direktupphandling support- och underhållsavtal Treserva

Förslag till beslut

1. Socialnämnden Nordost beslutar att ge ordföranden i uppdrag att genomföra direktupphandling samt teckna avtal för support och underhåll av verksamhetssystemet Treserva, till dess att ett nytt avtal har upphandlats och trätt i kraft.
2. Socialnämnden Nordost förklarar paragrafen omedelbart justerad.

Sammanfattning

Treserva är Göteborgs Stads verksamhetssystem för socialtjänsten och används av både handläggare och utförare i kommunala och privata verksamheter. Systemet levereras av CGI, driftas lokalt av Intraservice och förvaltas applikationsnära av Socialförvaltning Nordost. Treserva har varit i bruk sedan 2008 och staden har en icke exklusiv i tiden obegränsad licens.

Det nuvarande support- och underhållsavtalet löper ut den 17 maj 2025. En upphandling påbörjades genom förhandlat förfarande med annonsering, men upphandlingen överprövades den 29 april 2025 av leverantören Pulsen. Beslut att avbryta upphandlingen togs 14 maj med anledning av bristande konkurrens då endast en leverantör inkommit med anbud. Brister i upphandlingsdokumenten utgör också skäl för att avbryta upphandlingen. Göteborg Stad, Socialförvaltningen Nordost har inte i erforderlig omfattning erhållit tillgång till IT-systemets källkod för att säkerställa en effektiv konkurrens. Att hänvisa anbudsgivare till att kontakta och ingå avtal med befintlig leverantör är inte ett tillräckligt tillvägagångssätt för att säkerställa konkurrensen. En ny direktupphandling är därmed nödvändig för perioden till dess att ny avtalslösning finns på plats.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Den aktuella upphandlingen avser ett support- och underhållsavtal för att säkerställa systemets stabilitet och funktion över tid. Upphandlingen medför en förutsägbar kostnad för fortsatt tillgång till nödvändiga supporttjänster, vilket minskar risken för oplanerade driftstörningar och därmed minimerar kostsamma avbrott i verksamheten. På så vis bidrar avtalet till att säkerställa en stabil och effektiv hantering av socialtjänstens ärenden, vilket i förlängningen har en positiv inverkan på stadens driftskostnader och resursplanering.

Avtalet innebär inte några nya investeringar eller förändrade personella resurser utan syftar till att upprätthålla befintlig funktionalitet och driftssäkerhet. Upphandlingen bedöms därför inte medföra någon direkt ekonomisk påverkan för invånarna eller stadens

lokala näringsidkare. Eftersom Treserva redan är implementerat och driftas internt påverkas inte heller den ekonomiska karaktären på närområdet eller omvärlden i någon märkbar omfattning.

Förvaltningen bedömer därmed att upphandlingen av support- och underhållsavtal för Treserva bidrar till att säkra en stabil och kostnadseffektiv systemanvändning över tid och därigenom stödjer en långsiktigt hållbar ekonomi för stadens socialtjänst, utan att i övrigt medföra några negativa ekonomiska konsekvenser för invånare, näringsliv eller omvärld.

Bedömning ur ekologisk dimension

Den aktuella upphandlingen av support- och underhållsavtal avser att säkerställa systemets stabilitet och tillgänglighet över tid och innebär ingen förändring av systemets tekniska uppbyggnad, driftplats eller resursanvändning. Därmed bedöms ärendet inte medföra någon direkt påverkan på Göteborgs Stads ekologiska förhållanden eller på de nationella och internationella miljömål som staden arbetar mot, såsom generationsmålet eller klimatmålen.

Förvaltningen ser dock att stabila och driftsäkra digitala system generellt kan bidra till en mer resurseffektiv verksamhet, exempelvis genom minskad pappersförbrukning, bättre samordning av insatser och minskat behov av fysiska transporter inom socialtjänstens arbete.

Förvaltningen gör sammantaget bedömningen att ärendet inte innebär någon negativ påverkan på stadens ekologiska hållbarhet. Däremot kan systemets långsiktiga tillgänglighet indirekt bidra till att socialtjänsten kan fortsätta arbeta effektivt och resurseffektivt, vilket i förlängningen kan stödja stadens övergripande ambitioner för hållbar utveckling.

Bedömning ur social dimension

Ett tryggt och stabilt underhåll av systemet är avgörande för socialtjänstens möjligheter att tillhandahålla likvärdig service, rättssäker handläggning och ett effektivt bemötande av invånare oavsett kön, ålder, bakgrund eller funktionsförmåga. En upphandling av support- och underhållsavtal säkerställer att systemet hålls tekniskt stabilt och tillgängligt, vilket i sin tur stärker socialtjänstens kapacitet att möta invånarnas behov i enlighet med lagstiftning, inklusive Barnkonventionen och socialtjänstlagen.

Genom att upprätthålla ett välfungerande system skapas också förutsättningar för en rättvis och jämlik tillgång till socialtjänstens insatser, vilket kan bidra positivt till invånarnas sociala relationer med stadens verksamheter, och därigenom till den sociala hållbarheten. Civilsamhällets och idéburna aktörers roll kan också indirekt påverkas, då ett stabilt systemstöd underlättar samverkan kring individärenden där flera aktörer är involverade.

Förvaltningen bedömer därmed att upphandlingen av support- och underhållsavtal för Treserva har en positiv inverkan ur ett socialt perspektiv, då den bidrar till att säkerställa socialtjänstens möjligheter att erbjuda rättssäkra, jämlika och tillgängliga insatser till stadens invånare — oavsett bakgrund, ålder eller livssituation.

Ärendet

Direktupphandling av support- och underhållsavtal för systemet Treserva eftersom nuvarande avtal löper ut.

Beskrivning av ärendet

Treserva är socialtjänstens verksamhetssystem i Göteborgs Stad och används för att stödja processerna inom socialtjänsten. Systemet används av både handläggare och utförare inom kommunala och privata verksamheter. Göteborgs Stad har en icke exklusiv i tiden obegränsad licens avseende nyttjanderätten till verksamhetssystemet Treserva.

Treserva levereras av CGI och driftas lokalt ”on premises” av Göteborgs Stads leverantörsförvaltning Intraservice. Den applikationsnära förvaltningen av systemet ligger på Socialförvaltning Nordost som bistår samtliga sex socialförvaltningar i Göteborgs Stad med denna tjänst. Systemet har använts i Göteborgs Stad sedan 2008.

Upphandlingen inleddes i september 2024, men det aktiva arbetet tillsammans med Inköp- och upphandlingsförvaltningen påbörjades först i januari 2025. Upphandling av nytt support- och underhållsavtal har skett genom förhandlat förfarande med föregående annonsering.

Det nuvarande support- och underhållsavtalet löper ut den 17 maj 2025. En direktupphandling av systemet har genomförts för perioden 17 maj – 3 juni 2025, i syfte att täcka övergångsperioden innan ett nytt avtal är på plats.

Den 29 april överprövades upphandlingen enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) av Pulsen.

Yrkanden:

- Pulsen yrkar att förvaltningsrätten förordnar att Upphandlingen ska göras om.
- Pulsen yrkar att förvaltningsrätten omedelbart meddelar ett interimistiskt beslut med förordnande om att Staden inte får ingå avtal i Upphandlingen innan något annat har bestämts.

14 maj fattades beslut att avbryta den pågående upphandlingen med anledning av bristande konkurrens då endast en leverantör inkommit med anbud. Brister i upphandlingsdokumenten utgör också skäl för att avbryta upphandlingen. Göteborg Stad, Socialförvaltningen Nordost har inte i erforderlig omfattning erhållit tillgång till IT-systemets källkod för att säkerställa en effektiv konkurrens. Att hänvisa anbudsgivare till att kontakta och ingå avtal med befintlig leverantör är inte ett tillräckligt tillvägagångssätt för att säkerställa konkurrensen. En ny direktupphandling är därmed nödvändig för period till dess att ny avtalslösning finns på plats.

Motiveringen för att genomföra en direktupphandling är synnerlig brådska enligt LOU kap. 6 § 15. Förvaltningen har försökt upphandla ett nytt avtal på korrekt sätt, men tvingats avbryta processen. Eftersom Treserva är ett verksamhetskritiskt system kan staden inte stå utan giltigt avtal.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningens bedömning är att det är nödvändigt att genomföra en direktupphandling av support- och underhållsavtal för Treserva för att säkerställa kontinuerlig support och underhåll av systemet.

Socialförvaltning Nordost

Fredrik Johansson
Förvaltningsdirektör

Niklas Lindebäck
Avdelningschef Ekonomi