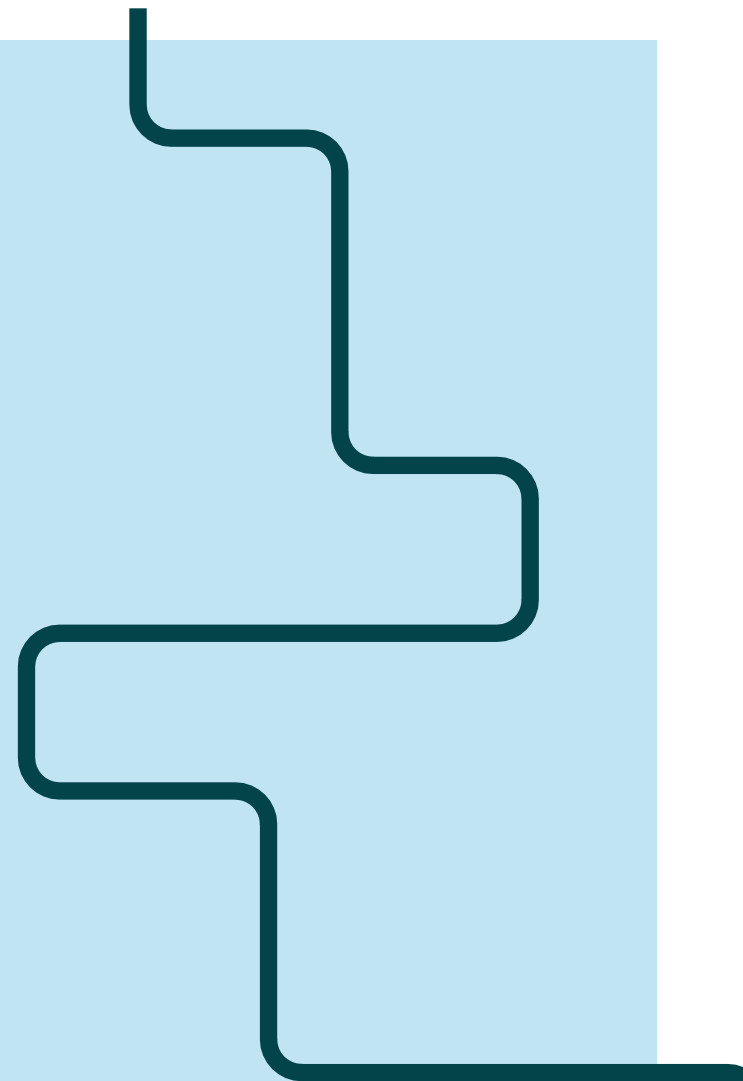




Information om status i Upphandling av Telefonitjänster

Erica Jarenskog, Verksamhetschef Mjuk infrastruktur
Malin Hendén, Projektledare



Sammanfattning av ärende

- *Kort information om status i ärendet Inköp och Upphandlingsförvaltningens ramavtalsupphandling "Upphandling nytt ramavtal för Telefontjänster" som påverkar Intraservice telefonitjänst*
- *Intraservice stöttar Inköp- och upphandlingsförvaltningen i denna upphandling.*
- *Intraservice är upphandlingens största intressent, som tjänsteleverantör inom Staden*

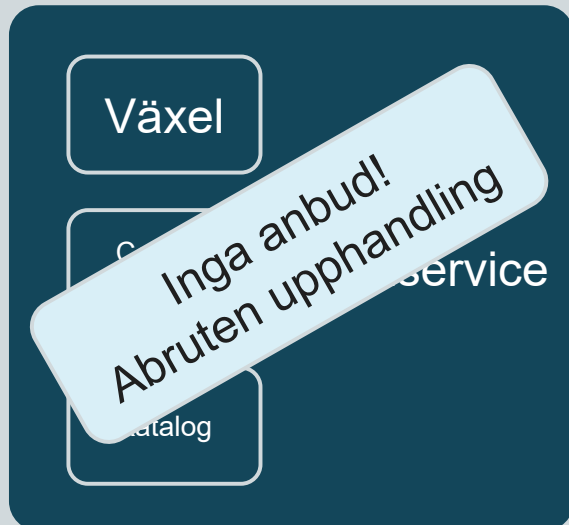
Bakgrund

- Intraservice har två upphandlingar bakom sig som avbrutits i förtid.
- Årsskiftet 2023/2024 slogs Intraservices och Inköp och Upphandlingsförvaltningens upphandlingar inom telefoni samman för att skapa bättre utgångspunkter.
- Under ca 1,5 år har vi tillsammans med INK arbetat i en feedback loop i formen av Konkurrenspräglad dialog tillsammans med leverantörerna och utvecklat kravbilden.
- 13/12 2025 publicerades det nya upphandlingsunderlaget med den nya kravbilden.



Historik

Första upphandlingen 2021 - 2022



Mycket omfattande och
detaljerad kravbild

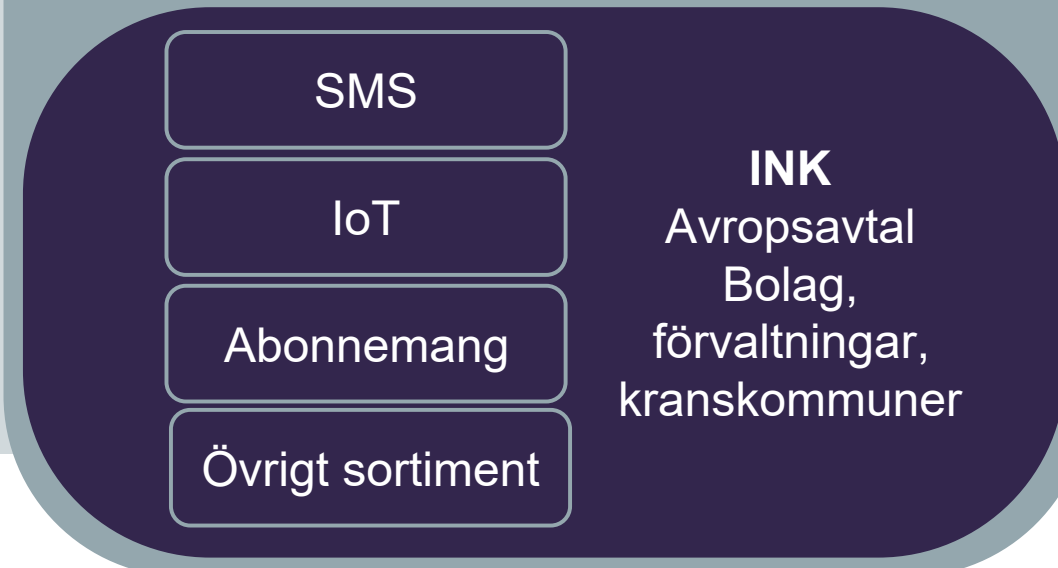
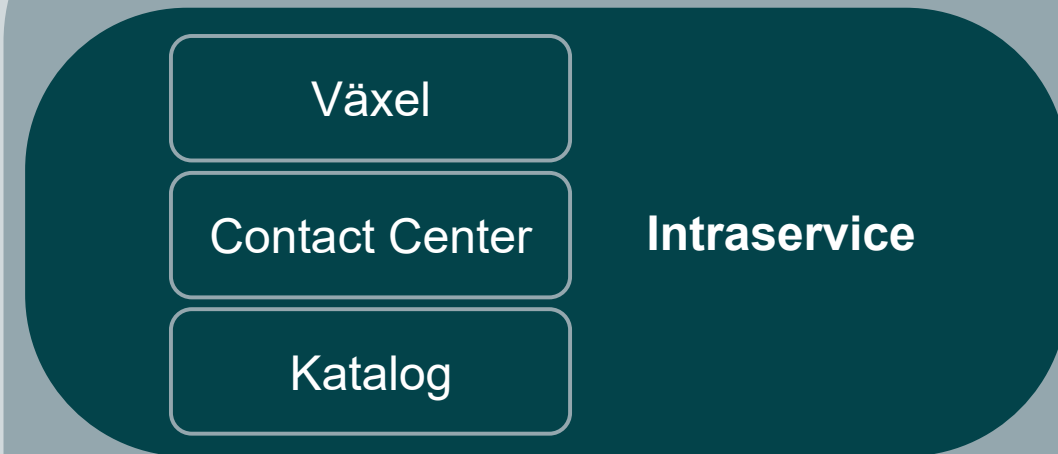
Andra upphandlingen 2022 – 2023



Mycket omfattande och
detaljerad kravbild

Krav på serverdrift hos
Staden

Tredje upphandlingen – 2023 - ??



Helhet och utmaningar - idag

Idag finns **inget** gemensamt "paraply" med övergripande ansvar och mandat.

Intraservice ansvar

- Contact Center
- Katalog
- Växel
- Anknytningar

Tjänst

Förvaltningarnas och bolagens eget ansvar

- Abonnemang
- SMS-tjänster
- IoT-abonnemang

~~Ingen
Tjänst~~

Det innebär att vi har svårt att arbeta med gemensamma frågor som t ex strategi och utveckling för **hela** telefoniområdet

Så här ser det ut idag – på en hög nivå

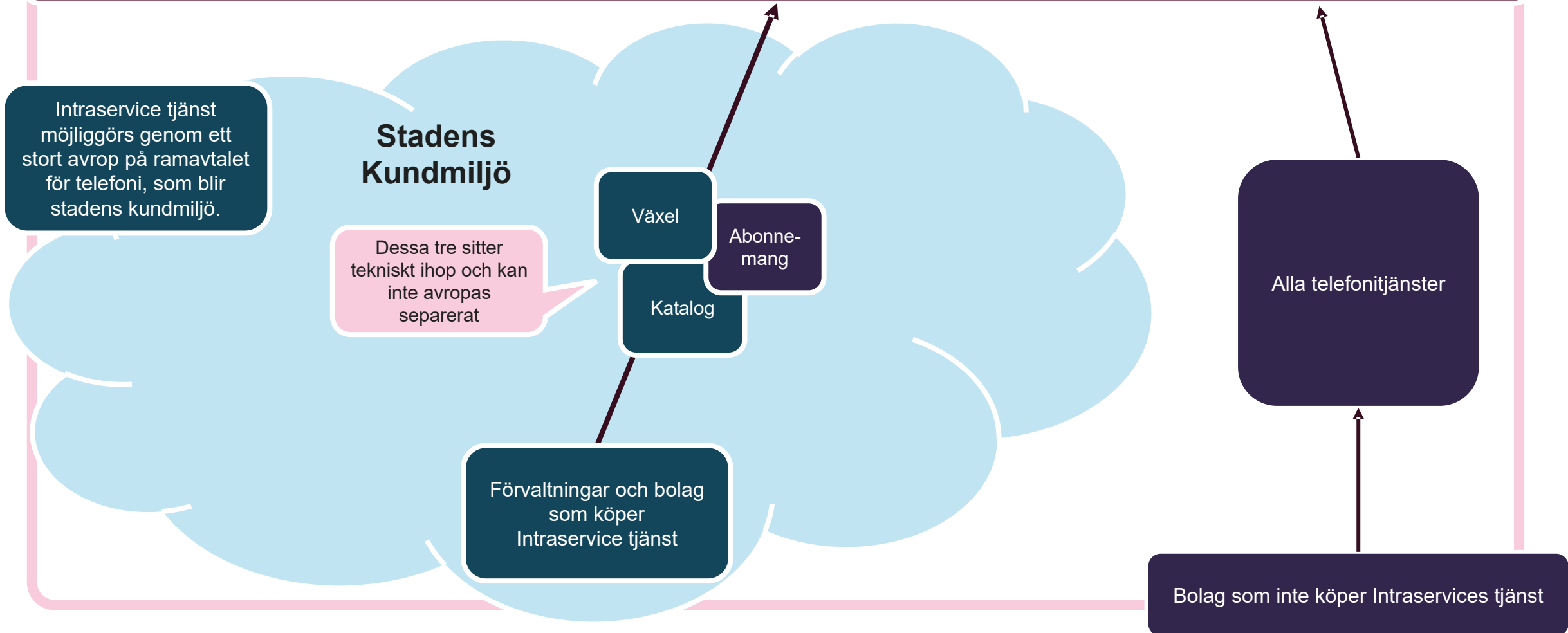


Framtida scenario

INK ansvarar för att ram-avtalet finns och kan avropas



ETT Ramavtal med ny leverantör



Nuläge

- 9/2 inkom anbud från de leverantörer som deltagit i processen
- 30/3 tilldelades en av leverantörerna efter 7 veckors arbete med utvärdering
- 9/4 överklagades tilldelningen
- Intraservice arbetar med att stötta Inköp och Upphandlingsförvaltningen i överklagansprocessen
- Vi vet inte hur länge överklagansprocessen kommer pågå

Tidplan telefoni 2025-2026

2025

2026

Vi är här

Utskick
anbudsinbjudan
v. 50

Anbud
kom in
v. 7

Tilldelning
v. 14

Avtals-
skrivande
v. 16

Införande
startar
v. 18

**9-12 mån efter
start**

Kravarbete i avtalsgrupper
(Ramavtal)

Kravarbete Stadengemensamma
krav

Kravarbete Tjänst telefoni
(Intraservices tjänst)

Anbuds-period

Frågor &
svar

Utvärdering

Demo

Avtals-
spärr

Nytt
avtal

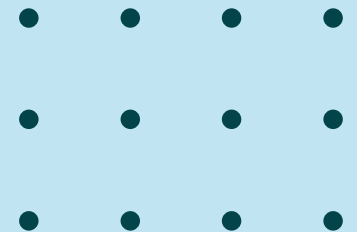
Införande

Införande
klart

Förändring av tjänst

Parallellt arbete med förberedelser för införande

Förändringar i tjänsten



Förändringar av innehållet i tjänsten

- **Abonnemang, växel och katalogtjänst** kommer vara tekniskt sammanflätade och det är därmed inte möjligt att separera dem i tjänsten.
- **Abonnemangen** (som idag avropas direkt från leverantör, via stadens ramavtal) kommer behöva flyttas in i Intraservices tjänst.



Förändringar i kostnad och prismodell för tjänsten



- **Förutsättningarna för hur telefoni kan köpas och levereras vidare till staden kommer förändras – förändrad kostnad och betalning.**
- **Fördelning av kostnader för bolag och förvaltningar kommer förändras – men upphandlingen taktar inte med årlig analys**

Förändringar i förutsättningar för Staden

- **Förändring av tjänstens innehåll skapar bra förutsättningar för en mer strategisk styrning** och sammanhållen service.
- **Samordning skapar möjligheter till utveckling** och t ex:
 - hantering av eSIM
 - nummerhantering
 - utveckling inom kontinuitet och säkerhet
 - möjliggör effektivisering i Staden



Erica Jarenskog
erica.jarenskog@intraservice.goteborg.se
Intraservice, Göteborgs Stad

