

Handläggare
Ingeborg Brenton
ingeborg.brenton@stockholm.se

Till
Servicenämnden 2026-02-24

Upphandling, systemstöd för ärendehantering

Förvaltningens förslag till beslut

1. Servicenämnden uppdrar åt serviceförvaltningens förvaltningschef att genomföra upphandling av systemstöd för ärendehantering med dnr SF 2025/606
2. Servicenämnden uppdrar åt serviceförvaltningens förvaltningschef att godkänna upphandlingsdokumenten, fatta tilldelningsbeslut samt teckna avtal med vinnande anbudsgivare
3. Servicenämnden uppdrar åt serviceförvaltningens förvaltningschef att besluta om alla eventuella tillägg och förlängningar av avtalet.
4. Servicenämnden förklarar ärendet omedelbart justerat

Sammanfattning

Ärendehanteringssystemet är ett viktigt verktyg för att serviceförvaltningen ska kunna utföra sitt uppdrag. Då avtalet med nuvarande leverantör löper ut under 2027 behöver ett nytt systemstöd upphandlas. Upphandlingen ska ske genom ett förhandlat förfarande med föregående annonsering. Kontraktet ska gälla i fyra år med rätt till förlängning. Det totala kontraktsvärdet beräknas uppgå till 35 miljoner kronor för en avtalstid på 10 år.

Bakgrund

Serviceförvaltningens avtal med leverantör avseende ärendehanteringssystem löper ut 2027-10-01. Serviceförvaltningen avser genomföra en lokal upphandling av nytt ärendehanteringssystem.

Ärendet

Upphandlande myndighet är Serviceförvaltningen.

Upphandlingen kommer att leda till ett kontrakt med en (1) leverantör. Upphandlingen genomförs som ett förhandlat förfarande med föregående annonsering, enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

Förhandlat förfarande innebär att upphandlingen genomförs i två steg; steg 1 anbudsinfordran med ansökan om att få delta, steg 2

Serviceförvaltningen

Palmfeltsvägen 5
121 62 Johanneshov
Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
Fax
serviceforvaltningen@stockholm.se
<https://serviceforvaltningen.stockholm.se/>

med inbjudan till kvalificerade leverantörer om att få lämna anbud. Det är de i steg 2 inlämnade anbuden som kan ligga till grund för förhandlingar förutsatt att de grundläggande principerna om likabehandling, transparens och proportionalitet upprätthålls.

Föreligger inga behov att förbättra eller justera anbuden förbehåller sig Serviceförvaltningen rätten, att utan förhandlingar tilldela kontrakt utifrån erhållna anbud.

I det fall serviceförvaltningen väljer att förhandla äger serviceförvaltningen rätten förenligt med 6 kap 10§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling att använda sig av successiva steg i förhandlingen. Inom ramen för förhandlingsprocessen ges anbudsgivarna möjlighet att förbättra ursprungligt anbud. I processens slutskede ombeds den eller de återstående anbudsgivarna att lämna in ett slutgiltigt anbud varav ett utses till det vinnande anbudet.

Prövning av anbuden kommer att göras mot krav och förutsättningar enligt upphandlingsdokumenten. Utvärdering av det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kommer att ske utifrån bästa förhållandet mellan pris och kvalitet som tilldelningsgrund.

Upphandlingsdokumenten kommer att annonseras och distribueras elektroniskt via upphandlingsverktyget Kommers. Anbuden lämnas in via samma verktyg av leverantörerna.

Kontraktsvärde

Upphandlingen avslutas i och med att kontrakt ingås med den leverantör som tilldelats uppdraget.

Kontraktet träder i kraft från och med den dag då kontraktet signeras, eller från det datum som parterna skriftligen kommer överens om. Målet är att åstadkomma en för verksamheterna ändamålsenlig övergång från gammal leverantör till ny relaterat till att nuvarande avtal upphör 2027-10-01. Kontraktet gäller i fyra (4) år med rätt till förlängning med ett (1) år i taget till oförändrade villkor. Avtalstiden omfattar som längst tio (10) år.

Det totala kontraktsvärdet beräknas uppgå till 35 miljoner kronor.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av verksamhetsområde Inköp. En referensgrupp med representanter från förvaltningens verksamheter har gett synpunkter på upphandlingsdokumenten.

MBL-förhandling har genomförts med centrala fackliga parter
2026-01-29.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Ärendehanteringssystemet är ett viktigt verktyg för att serviceförvaltningen ska kunna utföra sitt uppdrag. Då avtalet med nuvarande leverantör löper ut under 2027 behöver ett nytt systemstöd upphandlas. Serviceförvaltningen föreslår därför att servicenämnden uppdrar åt serviceförvaltningens förvaltningschef att genomföra upphandling av nytt ärendehanteringssystem med dnr SF 2025/606.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2026-01-28