

SAMHÄLLSUTVECKLINGSKONTORET  
Upphandlare  
Krister Persson

STADSBYGGNADSNÄMNDEN  
2025-01-21

## Anskaffning av verksamhetssystem för avfallsverksamheten

### Förslag till beslut

1. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att godkänna anskaffning av verksamhetssystem för avfallsverksamheten.
2. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att uppdra till samhällsutvecklingschef att anta leverantör, teckna avtal, samt om nödvändigt, fatta beslut om att avbryta anskaffningen av verksamhetssystem för avfallsverksamheten.

### Sammanfattning

Kommunen har behov av att upphandla ett verksamhetssystem för avfall för att uppnå en effektiv och kvalitativ uppföljning av verksamheten, erhålla lättillgänglig kontroll av data samt att utveckla digitala tjänster för invånarna. Utveckling av digitala tjänster har varit en central målsättning sedan beslutet i stadsbyggnadsnämnden den 15 september 2020, § 129, om digital tömningsregistrering.

Behovet av verksamhetssystem påskyndas utifrån kommunens utökade uppdrag med förpackningsinsamling som innebär uppskattningsvis en dubblering av antalet tömningar mot det kommunen hanterar idag.

Idag finns verksamhetssystem och kunddata hos respektive upphandlad entreprenör för avfallshantering. Detta leder till att uppföljningen blir ineffektiv och resurskrävande, samt att kontakt mellan kommunens invånare och entreprenörer behöver ske per telefon, brev eller via e-post. Förslaget är att kommunen köper in ett system för avfallsverksamheten och ansvarar för masterdata. Masterdata ligger hos kommunen på en server eller som molntjänst. Systemet ska erbjuda digitalt gränssnitt för kunder för att uppnå självservice.

Uppskattad kostnad för att köpa in och införa ett verksamhetssystem för avfallsverksamheten är cirka 2 mnkr. Årliga driftkostnader, licenskostnader m.m. för systemet tillkommer efter införandet och beräknas till cirka 1 mnkr. Kostnaden kommer att belasta avfallstaxan. Systemet implementeras succesivt i verksamheten och bedöms starta med självservice för förpackningsinsamling år 2027. För att sedan byggas ut med övriga avfallstjänster i samband med nya insamlingsentreprenader.

## Ärendet

### Bakgrund

Att uppnå en effektiv och kvalitativ uppföljning, lättillgänglig kontroll av data och möjlighet att utveckla digitala tjänster för invånarna kopplat till avfallshantering har varit en central målsättning sedan beslutet i stadsbyggnadsnämnden den 15 september 2020, § 129, om digital tömningsregistrering.

I dagsläget finns verksamhetssystem hos respektive upphandlad entreprenör för avfallshantering. Antalet entreprenörer uppgår idag till tio stycken. Kunddata ligger i de upphandlade entreprenörernas system vilka kommunen inte har full tillgång till. Kontrollen av redovisning och statistik kopplat till tömningsregistreringen är utmanande att göra utan full tillgång till verksamhetssystemet. Det medför resurskrävande och komplex uppföljning av avtal och fakturering och innebär därmed stor sårbarhet.

Kommunen vill underlätta för invånarna och förbättra service och bemötande, men kan idag inte utveckla digitala tjänster utan att gå via externa entreprenörer. Tjänster som till exempel inloggning till "Mina Sidor", appar eller andra e-tjänster är idag inte möjliga att tillhandahålla då det inte ingår i de avtal kommunen har med de olika insamlingsentreprenörerna.

Kommunens utökade uppdrag med förpackningsinsamling innebär uppskattningsvis en dubblering av antalet tömningar mot det kommunen hanterar idag. Att skapa förutsättningar för en långsiktigt hållbar hantering av kunddata och tömningsregistrering är centralt.

### Lösningförslag

Tre lösningförslag har analyserats utifrån kvalitet, effektiv avtalsuppföljning och möjlighet till utveckling av digitala tjänster och ärendehantering:

- Verksamhetssystem hos externa entreprenörer (nuläget)
- Viss integration
- Kommunen har eget verksamhetssystem

Med *verksamhetssystem hos externa* innebär det att kunddatan ligger i upphandlade entreprenörers system. Entreprenörer och fastighetsägare kommunicerar per telefon, brev eller via e-post med entreprenör och kommunen har i vissa fall tittbehörighet i entreprenörens system. Fakturering sker via entreprenörer till kunderna och avräkningar samt redovisningar till kommunen sker med Excel eller andra filöverföringar. Alternativet med *viss integration* innebär att vissa tjänster kan gå via kommunen och andra inte. Det innebär att det kan vara svårt för invånare att veta vart de ska vända sig för beställningar, klagomål m.m. Kommunen har inte kontroll på kunddata och det försvårar vid entreprenörbyten. Informationsflödet mellan kunder och entreprenören görs helt eller delvis med integrationer.

*Kommunen har eget verksamhetssystem* innebär att kommunen köper in ett system och ansvarar för masterdata. Masterdata ligger hos kommunen på en server eller molntjänst. Systemet ska erbjuda digitalt gränssnitt för kunder för att möjliggöra självservice. Entreprenörerna för insamling av kommunalt avfall ska hantera kommunens tjänster i systemet. Det ska vara möjligt med interna integrationer som med t.ex. ekonomisystem och fakturahantering. Uppföljning, statistik och kvalitetsgranskning kommer då att göras utifrån underlag i systemet och underlätta samarbetet med entreprenörerna.

Lösningförslagen har analyserats och det föreslås att kommunen köper in ett system för avfallsverksamheten då det bedöms vara den lösning som på bästa sätt säkerställer efterfrågad kvalitet, ger en effektiv avtalsuppföljning och önskad möjlighet till utveckling av digitala tjänster och ärendehantering. Då kommunens avfallsverksamhet och kommunens VA-verksamhet har ungefär samma kundunderlag ska valt system, när kommunen så beslutar, möjliggöra att VA-verksamheten kan använda samma system.

Status kring verksamhetssystem avfall i andra kommuner har undersökts. Flera kommuner har haft sina system under lång tid. Det innebär att kommunerna har behov av nya avtal för verksamhetssystem då kraven på systemen har förändrats. Intresset för upphandlingar har därför ökat i takt med att kommunerna fått ökat ansvar på avfallsområdet. I Sörab-kommunerna så har sex (Sollentuna,

Upplands-Väsby, Lidingö, Järfälla, Solna och Sundbyberg) av nio kommuner system. Vallentuna, Danderyd och Täby har inget eget verksamhetssystem idag.

Inom Täby kommun har avstämning skett med redovisningsenheten och kommunarkivet. Säkerhetsklassning har genomförts för att bedöma vilka krav som behöver ställas kring säkerhet och integration för kunddatan.

## **Upphandling**

Upphandlingen är planerad att genomföras som ett öppet förfarande enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling, LOU. Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kommer att antas utifrån tilldelningsgrunderna pris och kvalitet. Kvaliteten utvärderas vid en demonstration av systemets användbarhet.

En leverantör kommer att antas för uppdraget. Systemet implementeras succesivt i verksamheten och bedöms starta med självservice för förpackningsinsamling år 2027. För att sedan byggas ut med övriga avfallstjänster i samband med nya insamlingsentreprenader. Kontraktstiden är planerad till fyra år, med möjlighet till tre förlängningar om vardera två år. Total kontraktstid är således tio år.

## **Ekonomiska överväganden**

Uppskattad investering för att köpa in och införa ett verksamhetssystem för avfallsverksamheten är cirka 2 mnkr. Årliga driftkostnader, licenskostnader m.m. för systemet tillkommer efter införandet och beräknas till cirka 1 mnkr. Totala värdet av anskaffningen beräknas uppgå till cirka 12 mnkr under tioårsperioden.

Utöver detta kan det tillkomma kostnader för integrationer t.ex. analys och rapport eller fakturering. En integration kostar mellan 50-100 tkr. Genom att kommunen själv har ett verksamhetssystem kan tidpunkt för samordning kring fakturering av nuvarande och kommande entreprenadavtal för avfallstjänster anpassas utifrån kommunens behov. VA-verksamhetens tjänster kan inkluderas om det blir aktuellt.

Investeringen och driften av verksamhetssystemet finansieras via avfallstaxan. Kostnaderna uppskattas att motsvara en ökning av grundavgiften med cirka 100 kronor per hushåll och år, där hälften är licenskostnad och andra hälften är personalkostnad. Avfallsverksamheten bedöms behöva utöka personal med en person för att hantera nya uppdraget med fastighetsnära insamling av förpackningar oberoende av verksamhetssystem i kommunen eller inte.

Administration av systemet kommer att hanteras genom ordinarie tjänster i avfallsverksamheten.

Jenny Gibson  
Samhällsutvecklingschef

Tyra Wikström  
Avdelningschef Teknik och stadsmiljö

## **Expedieras**

Inköpschef Vendela Emmelin

Verksamhetsutvecklare Kristina Magnell

Upphandlare Krister Persson