

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Upphandlare

Kiarash Kaffashpour

STADSBYGGNADSNÄMNDEN

2026-01-13

Upphandling av Kundtjänst med registerhållning och fakturering av VA-avgifter

Förslag till beslut

1. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att godkänna anskaffning av kontrakt avseende kundtjänst med registerhållning och fakturering av VA-avgifter.
2. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att uppdra till samhällsutvecklingschef att anta leverantör, teckna avtal samt, om nödvändigt, fatta beslut om att avbryta anskaffningen av kontrakt avseende kundtjänst med registerhållning och fakturering av VA-avgifter.

Sammanfattning

Kommunen har idag ett avtal avseende kundtjänst med registerhållning och fakturering av VA-avgifter som löper ut den 31 december 2026, varför ett nytt kontrakt behöver anskaffas.

Avtalet föreslås upphandlas som ett kontrakt med planerad avtalsstart i januari 2027 och med en löptid fram till december 2028 med möjlighet till förlängning i upp till två år.

Avtalsvärdet beräknas till cirka 2,5 mnkr per år.

Ärendet

Kommunen har idag kontrakt med Roslagsvatten AB för kundtjänst med registerhållning och fakturering av VA-avgifter. Roslagsvatten är ett kommunalbolag där Täby kommun är delägare med aktieinnehav. Kontraktet löper ut den 31 december 2026 och behöver upphandlas på nytt.

Kontraktet planeras innefatta:

- Tillhandahållande av kundtjänst för kommunens VA-abonnenter
- Registerhållning och arkivhantering i ett, av anbudsgivaren tillhandahållet, abonnentsystem
- Hantering och registrering av vattenmätaravläsningar
- Fakturering av VA-avgifter
- Uppföljning och prognostisering av intäkter
- Upprättande av plan för vattenmätarbyten

Det nya kontraktet kommer, precis som det nuvarande, att tillgodose kommunens behov av kundtjänst med registerhållning VA.

Upphandlingen planeras att genomföras genom öppet förfarandet i enlighet med lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Kommunen kommer att anta det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet baserat på pris och kvalitet.

Utvärderingsmodellen planeras att vara baserad på pris och kvalitet, där kvalitet avser uppdragsstart/införandeplan. Syftet med utvärderingen är att teckna avtal med en leverantör som ur ett totalkostnadsperspektiv blir det ekonomisk mest fördelaktiga för kommunen.

Avtalet kommer att upphandlas som ett kontrakt på fastpris med planerad avtalsstart i januari 2027. Kontraktet kommer att ha en inledande avtalsperiod om två år med möjlighet till förlängning med ytterligare ett år vid två tillfällen. Avtalet kommer därmed ha en maximal avtalstid om fyra år.

Uppdragsstart och införande planeras påbörjas i april 2026.

Ekonomiska överväganden

Kostanden för kundtjänst med registerhållning VA, baseras utifrån föregående årskostnader till cirka 2,5 mnkr per år. Finansiering kommer att ske genom bruksavgifter för VA.

Täby kommuns aktieinnehav i Roslagsvatten AB kan behöva ses över beroende på vinnande anbud.

Jenny Gibson
Samhällsutvecklingschef

Tyra Wikström
Avdelningschef teknik och stadsmiljö

Expedieras

Inköpschef Vendela Emmelin

VA-chef Sara Dahlgren