

Handläggare
Annelie Svensson
Telefon: 08-508 36 227**Till**
Äldrenämnden
den 26 mars

Upphandling av larmmottagningsprogram för Stockholms Trygghetsjour

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden ger förvaltningschefen i uppdrag att genomföra en upphandling av larmmottagningsprogram.

Margareta Östrand
T.f. Förvaltningschef

Sammanfattning

Stockholms Trygghetsjour avropade 2017 separat larmmottagning och utbruten larmmottagning från SLK Kommentus ramavtal ”Trygghetslarm och larmmottagning 2015” med företaget Tunstall. Nuvarande avtal upphör 2020-08-31 och ett nytt larmmottagningsprogram behöver därmed upphandlas.

Med larmmottagningsprogram avses den programvara till dator som är nödvändig att registrera trygghetslarm, besvara larmanrop, inspelning, samt registrering (logg) av alla teknikfunktioner för trygghetslarm. Utöver detta ska programvaran vara anpassad för ny teknik såsom sensorer och andra larmlösningar som är under utveckling.

Bakgrund

Staden har sedan av 1980-talet haft en larmmottagning för trygghetslarm. Larmmottagningen har med tiden anpassats efter rådande teknik och det behov som har funnits. Det senaste avtalet

skrevs 2017. Detta avtal löper ut 2020-08-31 och äldrenämnden behöver därför genomföra en ny upphandling.

Ärendet

Stockholms Trygghetsjour har landets största kommunala larmmottagning för trygghetslarm dygnet runt, alla dagar på året. Larmcentralen har cirka 15 500 anslutna trygghetslarm, varav de flesta är installerade hos enskilda i ordinärt boende. Ett fåtal servicehus i staden har sina trygghetslarm kopplade till larmcentralen. I snitt inkommer cirka 2 200 larm per dygn.

Den larmmottagning som finns på Stockholms Trygghetsjour är ett helt fristående system som kräver egna servrar och serverrum och dubbla fiber till lokalen. Systemet ska av säkerhetsskäl användas i datorer som är avsedda för enbart larmmottagning och dessa kan därför inte användas i stadens nätverk och datorer. Under de senaste åren har systemet blivit mer resurs- och tidskrävande.

Kostnader för nuvarande larmmottagningsprogram uppgår till 1,2 mnkr per år, utöver det tillkommer kostnader för service, lokal och kylsystem för serverrum samt datatillbehör.

Vid ett larmanrop kopplas trygghetslarmet upp mot stadens larmcentral och en jourhandläggare besvarar larmet och förmedlar till utförare. Det är nödvändigt att larmmottagningsprogrammet kan registrera/logga alla händelser i samband med ett larmanrop. Exempel på detta är telefonsamtal med uppringda nummer, noteringar samt skickade sms med tidsstämpel. Programmet ska kunna hantera tekniska larm samt ett arbetsorderprogram med ett register på samtliga trygghetslarm.

Idag är larmmottagning av trygghetslarm den huvudsakliga funktionen. För att möta dagens förändringar i samhället och utveckling av välfärdsteknologin är det viktigt att rätt teknik finns för larmmottagning. Ett larmmottagningsprogram bör ha möjligheter att användas för bland annat tillsyn via kamera/sensorer och andra tekniska lösningar. Larmmottagningsprogrammet ska ha en tekniskt fristående sekundär larmmottagning som backup, för det fall som den ordinarie larmmottagningen slås ut. Utöver detta ska den tekniska lösningen ha ett öppet API för att vara kompatibelt med bland annat tekniska lösningar som staden i övrigt upphandlar/införskaffar som till exempel moderniseringen av det sociala systemet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 19 mars 2019. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 20 mars. Det för socialnämnden, äldrenämnden och överförmyndarnämnden gemensamma rådet för funktionshinderfrågor har tagit del av ärendet den 14 mars 2019.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Äldreförvaltningens förslag är att få i uppdrag att genomföra en upphandling av nytt larmmottagningsprogram. Utöver mottagning av trygghetslarm ska även möjligheter till befintlig välfärdsteknologi samt möjligheter till utveckling för framtida tjänster inom välfärdsteknologin inbegripas. Upphandlingen ska även innefatta drift av servrar samt en tekniskt fristående sekundär larmmottagning som backup för de fall då den ordinarie larmmottagningen slås ut.

Upphandlingsarbetet föreslås utföras inom avdelningen Stockholms Trygghetsjour i samarbete med serviceförvaltningen.

Upphandlingen ska påbörjas våren 2019 för att kunna implementeras och vara klart till våren 2020 och i full drift augusti 2020. Avtalstiden föreslås vara en fem års period med möjlighet till förlängning.

Kostnaderna är idag svåra att uppskatta då upphandlingen avser ett bredare utbud inom välfärdsteknologin och larmmottagning än nuvarande larmmottagningsprogram, vilken enbart avser mottagning av trygghetslarm.

Upphandlingen genomförs elektroniskt via upphandlingssystemet VISMA – TendSign.