



Kontaktperson
Eva Leijon
Trafiktjänsten
Administration
Telefon: 08-508 269 22
eva.leijon@tk.stockholm.se

Till
Trafiknämnden 2006-05-16

Driftcentralens nya ärendehanteringssystem Kopplet. Genomförandebeslut

Förslag till beslut

1. Trafiknämnden beslutar att uppdra åt kontoret att genomföra upphandlingen samt ge trafikdirektören i uppdrag att fatta tilldelningsbeslut och anskaffningsbeslut.
2. Beslutet justeras omgående

Per Aronson

Eva Leijon

Sammanfattning

Driftcentralen är i behov av ett nytt ärendehanteringssystem för att kunna hantera kontorets och stadsdelsförvaltningarnas tekniska felanmälan på ett effektivt sätt. Av den anledningen har kontoret under vintern arbetat med att ta fram underlag för detta och önskar nu handla upp en leverantör för att ta fram det nya systemet, "Kopplet". Värdet bedöms uppgå till 9,5 Mkr. Denna summa inkluderar anpassningar mot den tekniska miljön på trafikkontoret såväl som på Trafik Stockholm, kostnader för Vägverket för de anpassningar som krävs av befintliga system typ telefonväxlar etc på Trafik Stockholm samt en ny modul för hantering av skaderegleringsärenden "Påkört". Det totala projektet bekostas delvis av pengar från Komptensfonden (Påkört) och ska delvis inrymmas inom kontoret befintliga ramar. Upphandlingsarbetet har påbörjats för att vinna tid eftersom tidsramen är mycket knapp.

Trafikkontoret förslår att trafiknämnden ger kontoret i uppdrag att genomföra upphandlingen av systemet och ge trafikdirektören i uppdrag att fatta tilldelningsbeslut och teckna avtal med utsedd leverantör.

Bakgrund / Remissen

Driftcentralens nuvarande system är gammalt och omodernt. Kontoret är kvar som ensam användare av denna version, vilket innebär att nuvarande leverantör inte satsar på systemet, utan har övergått till ny modernare version. Det har som följd att systemet inte uppgraderas, driften blir kostsam för kontoret samtidigt som man inte kan få ut nya funktioner som behövs för att operatörernas arbete ska kunna skötas på ett smidigt sätt. Ett exempel här är driftcentralens nya funktion som klotter-anmälningssentral, som inte helt kunnat läggas in i systemet, utan till stora delar får skötas manuellt och med funktioner utanför systemet – tidsödande, ineffektivt och därmed dyrt.

Kontoret har idag två dygnet-runt-rullande ledningscentraler; den egna driftcentralen och Trafik Stockholm, som drivs tillsammans med Vägverket. För att effektivisera verksamheten och kunna erbjuda de egna moderorganisationerna såväl som på sikt närliggande kommuner en god teknisk felanmälan och trafikledning som rullar dygnet runt planerar kontoret och Vägverket att samlokalisera och integrera dessa två verksamheter. Då denna diskussion påbörjades blev det också högaktuellt att påbörja arbetet med det nya systemet. Det bör dock särskilt poängteras att systemet måste bytas oavsett samlokalisering och integrering med Trafik Stockholm eller ej.

Då driftcentralen som första instans gentemot anmälaren av fel och brister i gaturummet även samlar in uppgifter som används i skaderegleringsärenden har kontoret valt att samköra ”Kopplet” med ett kompetensfondsprojekt, ”Påkört”, som gäller ett helt nytt IT-stöd för kontorets skaderegleringsärenden.

Analys och konsekvenser / Trafikkontorets synpunkter

Byts inte driftcentralens nuvarande felanmälanssystem ut kommer kontoret inom en snar framtid att stå med ett felanmälanssystem som inte är driftsäkert. Driftcentralens 100%-iga funktion är en förutsättning för att kontorets driftorganisation ska kunna fungera till fullo. Fallerar detta kan följderna bli att fel och brister i gaturummet inte kan anmälas, alternativt att larm inte kan tas emot och därmed inte uppmärksammas. Kontoret kan då inte vidta de åtgärder som krävs för att rätta till bristerna. Det kan medföra trafikfara, leda till person och sakskador med skadeståndsanspråk som följd.

Idag betalar kontoret dyra pengar för supportavtal för att garanteras hjälp av leverantören om det blir problem med det nuvarande systemet. Detta är dock en mycket kortsiktig lösning. Snart kan inte heller leverantören garantera kompetens för att hålla detta system i drift. Detta eftersom kontoret är sista användare.

Trafikkontorets förslag / Remissmaterialet

Trafikkontoret föreslår på grund av ovanstående att trafiknämnden beslutar ge kontoret i uppdrag att genomföra upphandling av nytt ärendehanteringssystem, "Kopplet", till driftcentralen samt ge trafikdirektören i uppdrag att fatta tilldelningsbeslut och anskaffningsbeslut.

SLUT