



Tekniska nämnden

Upphandling av VA-debitering med tillhörande kundtjänst

Ärendet

Nuvarande avtal gällande VA-debitering med tillhörande kundtjänst går ut 2019-12-31 och det finns ingen möjlighet att förlänga avtalet. Tekniska kontoret önskar därför få ett uppdrag att handla upp denna tjänst. Upphandlingen kommer att genomföras med öppet förfarande och föreslagen avtalslängd är 4 år (2+1+1)

Tekniska kontorets yttrande

Utförandet av debitering av Danderyds kommuns VA-abonnenter med tillhörande kundtjänst är sedan tidigare utlagd på entreprenad. Nuvarande avtal går ut 2019-12-31 och saknar ytterligare förlängningsmöjligheter. Tekniska kontoret ber därför om ett uppdrag att upphandla denna tjänst i ett öppet förfarande med en avtalslängd på 2+1+1 år alltså två år med möjlighet till två förlängningar om ett år vardera.

Tjänsten omfattar att vidmakthålla kommunens VA-abonntregister, ta emot vattenmätaravläsningar, skicka ut fakturor till berörda fastighetsägare i enlighet med beslutad taxa, upprätthålla en kundtjänst där fastighetsägare kan få svar på faktura- och taxefrågor samt i övrigt bistå kommunen med inom uppdragsområdet relevanta uppgifter. Idag är kostnaden för denna tjänst i storleksordningen 1,5 mnkr per år.

En utmaning i upphandlingsskeendet är att säkerställa att det kommer in flera anbud. Vid de två senaste upphandlingarna har endast ett anbud inkommit.

Servicenivån torde påverka det pris på offerter som kommunen får in. Nuvarande servicenivå är i urval som redovisas nedan.

- Abonnenter får pappersfaktura men kan välja autogiro eller e-faktura
- Kundtjänst har telefontid 9 - 16 vardagar



David Johannesson

- Storförbrukare (cirka 50 stycken) faktureras månadsvis
- Normalabonenter faktureras kvartalsvis
- E-post och traditionella brev från abonnenter ska besvaras senast nästa dag
- Uppdragsgivaren ska vidmakthålla en hemsida där abonnenter ska kunna utföra tjänster och söka information.

Utvärderingen av anbud gjordes 2014 genom att de som klarade de skall-krav som kommunen ställt jämfördes med det pris som leverantören gett. Det lägsta priset blev då vinnare i upphandlingen. Nu var det bara ett anbud men det företaget klarade skall-kraven och vann därmed upphandlingen. Tekniska kontoret avser att göra likaledes denna gång.

Tekniska kontoret föreslår att nuvarande servicenivå bibehålls och att i stort sätt samma krav ställs vid den förnyade upphandlingen som ställdes vid den förra. Kommunen avser dock att göra en större ändring och det är att kräva ett personuppgiftsbiträdesavtal som ett skallkrav i upphandlingen, något som torde ge en generellt sett högre anbudssumma.

Tekniska kontorets förslag till beslut

Tekniska nämnden beslutar att uppdra till Tekniska kontoret att genomföra upphandling av VA-debitering med tillhörande kundtjänst.

Bilaga:

Tjänsteutlåtande daterat 2019-05-23

Anna Tengelin Skoog
Teknisk direktör

David Johannesson
VA- och avfallschef