

Sverige-Norrköping: Programmering av mjukvara samt rådgivning**OJ S 156/2021 13/08/2021****Meddelande om tilldelning av kontrakt****Tjänster****Rättslig grund:**

direktiv 2014/24/EU

Avsnitt I: Upphandlande myndighet

I.1. Namn och adresser

Officiellt namn: Sveriges Meteorologiska och Hydrologiska Institut

Nationellt registreringsnummer: 202100-0696

Postadress: x

Ort: NORRKÖPING

Nuts-kod: SE123 Östergötlands län

Postnummer: 60176

Land: Sverige

Kontaktperson: Simon Willén

E-post: simon.willen@smhi.se**Internetadress(er):**Allmän adress: <http://www.smhi.se>**I.4. Typ av upphandlande myndighet**

Departement eller annan central, regional eller lokal statlig myndighet

I.5. Huvudsaklig verksamhet

Allmänna offentliga tjänster

Avsnitt II: Föremål

II.1. Upphandlingens omfattning**II.1.1. Benämning på upphandlingen**

Verktögsstöd IT Service Management

Referensnummer: 2021/340/2.3

II.1.2. Huvudsaklig CPV-kod

72200000 Programmering av mjukvara samt rådgivning

II.1.3. Typ av kontrakt

Tjänster

II.1.4. Kort beskrivning

SMHI efterfrågar ett webbaserat ITSM#system, installerat i SMHIs lokaler.

SMHI behöver ett verktyg för att stötta ITIL#processerna Incident, Problem, Change. Där SMHI jobbar med ärendehantering för incidenter, request och problem.

II.1.6. Information om delar

Kontraktet är uppdelat i flera delar: nej

II.1.7. Upphandlingens totala värde

Värde exkl. moms: 2 914 820,00 SEK

II.2. Beskrivning

II.2.2. Ytterligare CPV-kod(er)

72250000 System- och stödtjänster, 72410000 Leverantörstjänster

II.2.3. Plats för utförande

Nuts-kod: SE123 Östergötlands län

Huvudsaklig plats för byggnation/anläggning eller utförande: Norrköping

II.2.4. Beskrivning av upphandlingen

SMHI efterfrågar ett webbaserat ITSM#system, installerat i SMHIs lokaler.

SMHI behöver ett verktyg för att stötta ITIL#processerna Incident, Problem, Change. Där SMHI jobbar med ärendehantering för incidenter, request och problem.

Bakgrund och mål med upphandlingen

SMHI efterfrågar ett webbaserat ITSM#system, installerat i SMHIs lokaler.

SMHI behöver ett verktyg för att stötta ITIL#processerna Incident, Problem, Change. Där SMHI jobbar med ärendehantering för incidenter, request och problem.

Under 2020 skapades ca 8300 change-orderar, 5300 incidenter och 2300 request-ärenden.

SMHI har ett stort antal beställningsflöden, ca 170 stycken som till en stor del startas av beställningar i SMHIs webbshop. SMHI har implementerat Access#processen och mycket jobb görs nu inom säker behörighetshantering, eftersom MSB kommit med nya föreskrifter hur myndigheter ska jobba med hanteringen.

Målet med upphandlingen och efterkommande införande är att få ett modernt webbaserat verktyg, som fungerar på både klientplattformarna Windows10 och Red Hat Enterprise Linux 8. SMHI ska tillsammans med leverantören jobba mot projektets effektmål:

Genomföra en upphandling av ett ITSM#verktyg med att ett införande#projekt kan påbörjas under Q2 2021

Skapa ett självständigt förvaltningsteam på SMHI.

Minska ledtiden från beställning till realiserat behov

Förbättra användarupplevelsen av verktyget och därmed minska antal frågor till Servicedesk och förvaltningen.

SMHI har kommit långt med automation av processer med både helt eller delvis automation.

Nyckeln till lyckad automation av processer är en för SMHI väl fungerande CMDB, där SMHIs IT#tjänster och infrastruktur finns. Där är SMHIs automatiseringsmotor en orkestrator och här finns exempelvis:

Automation av uppsättning av Windows-server och Linuxserver i SMHIs vcenter

Automatiska åtgärder av larm som identifieras av SMHIs övervakningsverktyg och

automatiseringsmotorn orkestrerar åtgärderna. Incident skapas, åtgärder genomförs och loggas, ärenden stängs, eller eskalerar till tekniker.

Uppsättning av nya medarbetarkonton, skapar e-postkonton och tilldelar grundläggande behörigheter.

Avveckling av medarbetarkonton och borttagning av e-postkonton och behörigheter.

Den här automatiseringen är ett litet utkast av vad SMHI har och kommer vilja kunna göra med det nya verktyget.

SMHI jobbar inspirerat av agila arbetsmetoder med Devops#team och självgående IT#förvaltning som båda har integration mot SMHIs ITSM#verktyg. SMHI har hittat en balans mellan självorganiserande team och ITIL, där samarbetet mellan drift#sidan och Devops fungerar effektivt.

Införandeprojektet ser SMHI också som ett samarbete mellan leverantören och SMHI. Där båda tar ansvar för att nå effektmålet "Att få ett självständigt förvaltningsteam". SMHI gör merparten av arbetet i införandet i en lärande process där leverantören är behjälplig med guidning i verktyget.

II.2.5. Tilldelningskriterier

Kostnadskriterium - Namn: Pris / Viktning: 50

Kostnadskriterium - Namn: Kvalitet / Viktning: 50

II.2.11. Information om optioner

Option: nej

II.2.13. Information om EU-medel

Kontraktet är knutet till projekt och/eller program som finansieras med EU-medel: nej

II.2.14. Kompletterande upplysningar

Avsnitt IV: Förfarande

IV.1. Beskrivning

IV.1.1. Typ av förfarande

Öppet förfarande

IV.1.3. Information om ramavtal eller dynamiskt inköpssystem

IV.1.8. Information om avtalet om offentlig upphandling

Upphandlingen omfattas av avtalet om offentlig upphandling: ja

IV.2. Administrativ information

IV.2.1. Tidigare offentliggörande angående detta förfarande

Meddelandenummer i EUT: [2021/S 035-086628](#)

IV.2.8. Information om avslutande av det dynamiska inköpssystemet

IV.2.9. Information om avslutande av anbudsinfordran i form av ett förhandsmeddelande

Avsnitt V: Kontraktstilldelning

Ett kontrakt/delkontrakt tilldelas: ja

V.2. Kontraktstilldelning

V.2.1. Datum för beslut om tilldelning av kontrakt

12/05/2021

V.2.2. Information om anbud

Antal mottagna anbud: 5

Kontraktet har tilldelats en grupp av ekonomiska aktörer: nej

V.2.3. Uppdragstagarens namn och adress

Officiellt namn: Materna Information & Communications AB

Nationellt registreringsnummer: 556072-5771

Postadress: Kista Science Tower

Ort: Kista
Nuts-kod: SE123 Östergötlands län
Postnummer: 16451
Land: Sverige
E-post: staffan.hasselrot@materna.se
Internetadress: <http://www.materna.se>
Uppdragstagaren är ett litet eller medelstort företag: ja

V.2.4. Upplysningar om kontraktets/delens värde

Kontraktets/delens totala värde: 2 914 820,00 SEK

V.2.5. Information om underentreprenader

Avsnitt VI: Kompletterande upplysningar

VI.3. Kompletterande upplysningar

Mercell annons: <https://opic.com/id/afivnwuowz>

VI.4. Överprövningsförfaranden

VI.4.1. Behörigt organ vid överprövning

Officiellt namn: Förvaltingsrätten i Linköping
Ort: Linköping
Land: Sverige

VI.5. Datum då meddelandet sänts

10/08/2021