



Länsstyrelserna



Innovationsupphandling av betaltjänster

Slutrapport från projektet

Rapport: 2017-05

Slutrapport för projektet ”Innovationsupphandling av betaltjänster”

Christina Rehnberg

Omslagsbild: Alejandro Escamilla/Unsplash

Rapporten kan laddas ner från Länsstyrelsen Dalarnas webbplats:
www.lansstyrelsen.se/dalarna/publikationer.

Den kan även beställas från Länsstyrelsen Dalarna, telefon 010 225 00 00.
Ingår i serien Rapporter från Länsstyrelsen i Dalarnas län, ISSN: 1654-7691.

Sammanfattning.....	4
Summary.....	6
Bakgrund	8
Utvecklingen i samhället	8
Digitalt utanförskap	9
Första ledet - de som har svårt att betala.....	9
Andra ledet - de som hjälper andra att betala	10
Innovationsupphandling som metod	11
Länsstyrelsernas roll	12
Marknadens roll	12
Projektets genomförande	13
Syfte och mål	13
Projektets avgränsningar.....	13
Innovationsupphandlingens målgrupper	13
Målgrupp 1	13
Målgrupp 2.....	13
Målgrupp 3	14
Målgrupp 4.....	14
Uppskattning av behovet.....	14
Kvantifiering av berörda målgrupper	15
Projektdeltagare och finansiärer	17
Upplägg av innovationsupphandlingen	17
Genomförda aktiviteter	18
Projektavslut.....	22
Måluppfyllnad	22
Tidsplan och budget	23
Resultat och lärdomar	25
Tillvägagångssätt av analys	25
Resultat av analys.....	25
Sammanfattning av enkäten	25
Sammanfattning av intervjuer	28

Slutsatser	31
Rätt sätt	31
Rätt stöd	32
Rätt tid	33
Inför framtiden	33
Bilagor	35
Bilaga 1 - Anbudsunderlag	
Bilaga 2 - Anbudshämtare	

Sammanfattning

En innovationsupphandling av betaltjänster inleddes som ett försök att stimulera marknaden att arbeta fram innovativa lösningar för individer som har svårt att hantera elektroniska betalningar. Genom länsstyrelsernas kontinuerliga bevakningsarbete av betaltjänstproblematiken i samhället har det framgått att marknads utveckling i första hand har riktat sig mot företagare och individer som redan kan hantera digitala betaltjänster.

I en marknadsanalys¹ och vid ett dialogmöte under projektperioden uppgav marknadsaktörer att de hade ett intresse av att utveckla lösningar anpassade för upphandlingens utvalda målgrupper. De menade också att de kunde tänka sig att delta i en innovationsupphandling. Trots det fick vi avbryta upphandlingen på grund av för få inkomna anbud.

Vid analys av orsakerna till detta framkom att marknadsaktörer avstått från att delta för att det fanns en okunskap och osäkerhet kring hur en innovationsupphandling fungerar. Aktörer uppgav även att de hade behövt mer tid och någon form av stöd med att ta fram sina anbudsförslag, samt att det fanns osäkerhet kring att medverka på grund av konkurrens.

Däremot svarade aktörer att de fortfarande tror på att en innovationsupphandling kan vara en lämplig metod för utveckling inom området. De menar också att det finns idéer och teknologi att tillgå för att få fram innovativa lösningar och de uttrycker sig positivt till att offentliga myndigheter tar ansvar för den digitala omställningen genom att skapa förutsättningar för gränsöverskridande samverkan inom betaltjänstområdet.

Projektet har bidragit till en bättre dialog mellan marknadsaktörer och myndigheter. Det i sin tur har skapat ökat förståelse kring den problematik som utvalda målgrupper upplever, samt insikt i att det handlar om fler individer än man kanske tidigare trott. Vid en kvantifiering inför upphandlingen framkom att det finns minst en och en halv miljoner personer i samhället som skulle dra nytta av innovativa, digitala betallosningar. Ett behov som kan vara större med tanke på de ökade grupperna av äldre och att en miljon svenskar saknar internet och att en av fyra svenskar inte har en smartphone².

¹ Slutrapport planeringsprojekt Innovationsupphandling av betaltjänster, bilaga 2b(WSP 20150220), Länsstyrelsen Dalarna, diarienummer 303-8991-2014

² Svenskarna och Internet 2016, IIS

Marknadsaktörer anser att det finns behov av ett gemensamt system/plattform som är öppen för alla aktörer att koppla sina tjänster till utifrån kundernas behov. De menar att det krävs stora ekonomiska resurser, en opartiskt drivande och samordnande part under utvecklingsperioden, samt tydlighet kring vem/vilka som ska bära det kontinuerliga ansvaret för framtida underhåll och drift av systemet/plattformen.

För att försäkra sig om att alla i samhället har tillgången till grundläggande betaltjänster kommer staten troligen behöva ta ett kontinuerligt ansvar för de mest utsatta individerna. Det kan ske genom att bidra med medel och kunskap till utveckling av anpassade betaltjänster och till bidragssystem för vissa målgrupper och betaltjänster.

Ett exempel på en framtida lösning som skulle kunna passa delar av upphandlingens målgrupper är ett kontaktlöst förbetalt betalkort med satta beloppsgränser.

Idéer och teknologi finns att tillgå, det svåra är att realisera och implementera betaltjänstinnovationer för upphandlingens utvalda målgrupper.

Summary

An innovation procurement of payment services began as an effort to stimulate the market to develop innovative solutions for individuals who have difficulty managing electronic payments. By the county administrative boards continuous surveillance work of payment problems in society, it has become clear that market development has primarily been directed at entrepreneurs and individuals who already can handle digital payment services.

In a market analysis and at a dialogue meeting during the project period, market participants said that they had an interest in developing solutions customized for the selected target groups. They also said that they were willing to participate in an innovation procurement. Despite this, we had to cancel the innovation procurement because of too few tenders received.

When analyzing the reasons for this it showed that market participants refrained from participating because there was a lack of knowledge and uncertainty about how an innovation procurement functions. Stakeholders also indicated that they needed more time and some form of support to develop their tender proposals, and that there was uncertainty as to participate because of business competition.

However, the market participants replied that they still believe that an innovation procurement can be an appropriate method of development in the area. They also believe that there are ideas and technology available to provide innovative solutions and they express themselves positively about that public authorities take responsibility for the digital transition by creating opportunities for cross-border collaboration in the payment area.

The project has contributed to a better dialogue between the market and authorities. This in turn has created increased understanding of the problems that selected target groups perceive and an insight that it's more people with these needs for solutions than they may have previously thought. At a quantification for the innovation procurement it showed that there are at least a million and a half people in the community who could benefit from innovative digital payment solutions. One needs may be greater given the increase in the groups of older and that a million Swedes have no Internet, and that one in four Swedes do not have a smartphone.

Market participants believe that there is a need for a common system / platform open for all players to link their services to by the customers' needs. They argue that it requires large financial resources, a neutral driving and coordinating part during the development period, and clarity about who / which ones to bear the continuous responsibility for future maintenance and operation of the system / platform.

To ensure that everyone in society has access to basic payment services, the state will probably have to take continuous responsibility for the most vulnerable. This can be done by contributing funds and expertise to the development of customized payment services and the system of premiums for certain target groups and payment services.

An example of a future solution that could fit parts of the procurement target is a contactless prepaid debit card with set limits.

Ideas and technology are available, the difficulty is to realize and implement the payment innovations for the contracts selected target groups.

Bakgrund

Utvecklingen i samhället

Den pågående digitaliseringen av samhället påverkar många olika yrken, branscher, företag och kompetensområden. När det gäller den svenska betaltjänstmarknaden har utvecklingen av elektroniska tjänster pågått länge, samtidigt är betalsystemet inte helt digitalt. Kontanter används dagligen även om kontantanvändningen i Sverige har minskat stadigt sedan mitten av 1900-talet.

De senaste åren har dock förändringarna på betalmarknaden gått snabbt och kan vara svår att överblicka för till exempel enskilda aktörer eller kunder. Branschen förändras både teknologiskt och när det gäller kunders efterfrågan av tjänster, samt genom konkurrens från nya aktörer. En betaltjänst är allt oftare en del av ett större, integrerat tjänsteutbud. Ny teknik kopplat till smarta enheter, realtidsbaserade system och identifieringssätt förändrar de tekniska förutsättningarna i grunden. Detta sker även internationellt.

Flera olika studier³ visar att svenska konsumenter oftast är mindre förändringsbenägna när det gäller betaltjänster än när det gäller andra typer av tjänster. Vanor, förtroende och trygghet har stor inverkan på valet av betaltjänst. Dessutom är det sällan konsumenterna som betalar leverantörerna av betaltjänster. Det innebär att de i första hand väljer betaltjänster utifrån kriterier som enkelhet, snabbhet och popularitet än utifrån dess avgifter eller kostnader. Studierna visar även att konsumenterna inte vill ha för många olika betallosningar eftersom varje lösning kräver sin egen investering i form av avtal och lärande.

För att hantera denna omvälvande förändringsprocess som digitaliseringen innebär är det viktigt att skapa breda samarbeten för att utveckla betalsystemet i rätt riktning. Förståelse kring de utmaningar som finns när det vi ska gå över till ett helt digitalt betalsystem behöver bli bättre och en neutral part som driver på och samordnar processen kan vara nödvändig för att skapa möjligheter att få fram innovativa lösningar som fungerar för alla.

³ Framväxten av mobila, elektroniska betalningstjänster i Sverige (2016), Insight Intelligence (2015; 2014; 2013), SIFO har genomfört intervjuer bland 1000 svenskar i åldern 15 år och äldre under augusti 2013.

Digitalt utanförskap

Det finns flera olika orsaker till att det uppstår problem för individer att sköta sina betaltjänster när de inte kan använda de befintliga elektroniska tjänsterna, vilket framgår av länsstyrelsernas årliga bevakningsrapporter⁴. Det går att dela upp individers problem med betalningar i två sorters grupper, som vi i projektet kallar för första och andra ledet. Uppdelningen utgår ifrån hur personerna påverkas av problematiken. Första ledet är de som själva har problem med att betala. Andra ledet är de som får problem när de behöver hjälpa andra med att genomföra deras betaltjänster.

Första ledet - de som har svårt att betala

Det finns människor i samhället som av olika anledningar inte själva kan göra sina betalningar med befintliga digitala betaltjänster. Det är främst individer som är äldre, funktionsnedsatta eller nyanlända till Sverige. En del av dessa skulle med anpassade betaltjänstlösningar kunna klara av att själva sköta sina betalningar.

Problem som individerna i första ledet upplever uppstår bland annat av följande skäl:

- befintliga betaltjänster, som internetbank och betalappar, upplevs som krångliga och svåra att förstå och lära sig,
- det brister i tillgängligheten till betaltjänster i samhället, funktionshinder uppstår t.ex. för att uttagsautomater sitter fel, knappar på betalterminaler är för små, färgsättning på displayer gör det svårt att se och talsyntes saknas, detta gör det svårt för personer med sjukdomar och nedsättningar som t.ex. synfel och skakningar i händerna att använda tjänsterna,
- sjukdomar som demens gör det svårt att lära sig och komma ihåg hur digitala betaltjänster fungerar och används,
- personer med svag ekonomi har inte råd med dator, läsplatta, smartphones och abonnemang,

⁴ Bevakning av grundläggande betaltjänster 2016, Länsstyrelsernas; Bevakning av grundläggande betaltjänster 2015, Länsstyrelsernas; Bevakning av grundläggande betaltjänster 2014, Länsstyrelsernas

- vissa känner en oro för hur man ska kunna betala om det blir avbrott eller problem med den digitala betaltjänsten eller tillgången till tjänsten,
- vissa upplever mer trygghet med att använda kontanter, de tycker att de har bättre koll på sin ekonomi och vet att betalningen är genomförd,
- nyanlända kan ha svårt att få bankkonto och betalkort och många vill använda kontanter för att vara säkra på att de har pengar, de kan också föredra kontanter på grund av religiösa skäl eller känna sig osäkra inför att använda elektroniska betaltjänster för att de kommer från ett land där digitaliseringen är mindre utvecklad.

Andra ledet - de som hjälper andra att betala

Det kommer alltid att finnas personer i behov av att få hjälp med att sköta sina betalningar. Idag finns ännu inget tryggt, rättssäkert och effektivt sätt att hjälpa andra med betalningar.

Personer som påverkas av betaltjänstproblem i andra ledet är främst anhöriga, hemtjänstpersonal, personliga assistenter, gode män, landsbygdshandlare och personal vid servicepunkter. De hittar sätt, som ibland ligger utanför lagen och som innebär risker, att hjälpa personer att göra betalningar. Det handlar till exempel om att kort och kod lånas ut eller att den som hjälper till får tillgång till personens bankkonto när räkningar ska betalas.

Innovationsupphandling som metod

Efter många års bevakning av betaltjänstproblematiken i samhället har länsstyrelserna kunnat konstatera att marknadens utveckling i första hand har riktat sig mot företagare och individer som redan kan hantera digitala betaltjänster. Föreningslivet har till viss del varit intressant för marknadsaktörer, men även där har individproblematiken påverkat. Intresset från marknaden att utveckla lösningar som är anpassade för upphandlingens utvalda målgrupper har länge verkat svalt. Under projekttiden har vi vid dialog med marknadsaktörer fått fram följande orsaker till detta:

- det är osäkert om marknaden skulle klara av att bära kostnaden både för utveckling av nya, lämpliga tjänster/produkter och för den kontinuerliga driften och underhållet av dessa,
- det fanns en bristande kunskap om målgruppernas behov och omfattning,
- konkurrenssituationen har medfört en skeptisk inställning till bredare samverkan kring nya lösningar,
- och det efterfrågas en neutral part som kan fungera som stöd i utvecklingsprocessen.

En innovationsupphandling innebär att man ska beskriva problemet istället för den tjänst som man vill köpa, eftersom man upphandlar något som ännu inte finns. För att innovationsprocessen inte ska begränsas ska fokus alltså ligga på problembild och samhällsbehov, inte på det förväntade resultatet. Att en innovationsupphandling ligger utanför upphandlingslagstiftningen ger även bättre möjlighet för offentliga myndigheter att samarbeta med innovativa företag och organisationer i en process av forskning och utveckling. Utifrån det perspektivet kändes metoden som ett lämpligt val för att försöka öppna upp möjligheter för att ta fram innovativa betaltjänstlösningar.

Det är på förhand svårt att bedöma utfallet av en innovationsupphandling. Avgörande för resultatet är naturligtvis hur projektet genomförs och huruvida de aktörer som deltar i upphandlingen är lyckosamma med att möta den utmaning som har ställts upp. Därför var det viktigt att projektet skulle omfatta mer än bara genomförandet av en förkommersiell upphandling (som var den upphandlingsmodell av innovationsupphandlingar som vi valde). En del av projektet handlade om att lära sig den metodik som används i en

innovationsprocess, samt vilka utmaningar och risker som finns och hur de kan hanteras. Det innebär att även en avbruten upphandling ur ett lärande perspektiv kunde ses som ett uppfyllt projektmål.

Länsstyrelsernas roll

Det är länsstyrelserna som står bakom innovationsupphandlingen av betaltjänster. Vi har i uppdrag att bidra till lösningar i samhället för de som upplever problem med att betala och ta betalt. När det saknas relevanta lösningar att stödja kan vi inte utföra vårt uppdrag på ett bra sätt. I förlängningen innebär det att riksdagens politiska mål om *att alla ska tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga kostnader* inte kan uppfyllas. Då en neutral part efterfrågades från marknadsaktörer för att driva på marknadens utvecklingsprocess bedömde Länsstyrelsen Dalarna att det var möjligt att utgöra den parten och att genomföra projektet inom ramen för länsstyrelsernas betaltjänstuppdrag.

Marknadens roll

För att lyckas med en innovationsupphandling behövs ett stort engagemang från marknadsaktörerna. Inför planeringen av upphandlingen genomfördes en marknadsanalys⁵. Den visade att merparten av de tillfrågade aktörerna ansåg att det inte är möjligt att utveckla nya lösningar för utvalda målgrupper enbart på kommersiell basis. Analysen pekade på ett intresse och ett engagemang från de tillfrågade aktörerna om att samverka med länsstyrelserna och andra myndigheter för att finna nya lösningar. I den utskickade enkäten indikerade tio av 12 aktörer intresse av att delta i en innovationsupphandling. Marknadsanalysen visade också att tillfrågade aktörer var medvetna om att det finns grupper i samhället som saknar tillgång till digitala tjänster. Aktörerna menade att den tekniska utvecklingen kan bidra till att göra det enklare och säkrare för alla i samhället att utföra betaltjänster, men att det är viktigt att utveckla teknik som även är billig, eftersom det annars blir svårt att konkurrera med kontanter i fråga om mindre transaktioner. Flera aktörer belyste även vikten av att främja utbildningsinsatser för att minska den digitala klyftan i samhället.

⁵ Slutrapport planeringsprojekt Innovationsupphandling av betaltjänster, bilaga 2b(WSP 20150220), Länsstyrelsen Dalarna, diarienummer 303-8991-2014

Projektets genomförande

Syfte och mål

Förhoppningen var att projektet både skulle bidra till nya lösningar för individer som har problem att betala digitalt och att vi som deltog i projektet skulle lära oss mer om hur myndigheter tillsammans med företag och organisationer kan driva på utvecklingen genom en innovationsupphandling.

Projektets avgränsningar

Upphandlingen avgränsade sig till att ta fram lösningar för individer som har svårt att sköta sina betalningar själva och till de som hjälper dessa individer med att sköta sina betaltjänster.

Innovationsupphandlingens målgrupper

Projektet identifierade fyra målgrupper av individer som kunde få nytta av innovativa betaltjänstlösningar.

Målgrupp 1

Det är individer som inte klarar av att göra betalningar på grund av att befintliga betaltjänster brister i användbarhet och tillgänglighet. Det handlar om allt från att uttagsautomater är felaktigt placerade, att det är svårt att se och läsa på displayer, att knappar är för små till att tjänsterna inte erbjuds på flera språk och att tjänster upplevs krångligt att förstå och lära sig.

Den här målgruppen har nytta av innovativa lösningar för att själva klara av att sköta sina betalningar digitalt. Lösningarna skulle kunna erbjudas både kommersiellt och som ett bidragsberättigat hjälpmedel.

Målgrupp 2

Det är individer som inte klarar av att betala och ta betalt på grund av sjukdomar, som till exempel demens och diagnoser som innebär att det är svårt att förstå och hantera pengar.

Den här målgruppen har nytta av att det tas fram innovativa lösningar som målgrupp 3 och 4 kan använda för att hjälpa dem. Lösningarna erbjuds inte direkt till målgruppen.

Målgrupp 3

Det är individer som i sitt privatliv tar på sig att hjälpa en annan person att betala. Det kan vara anhöriga, vänner och grannar som vill hjälpa till.

Den här målgruppen har nytta av innovativa lösningar som gör det möjligt att hjälpa andra att göra betalningar på ett sätt som är enkelt, tryggt och rättssäkert för alla parter. Lösningarna skulle kunna erbjudas kommersiellt för denna målgrupp.

Målgrupp 4

Det är individer som i sin yrkesroll blir tvungna att hjälpa andra att betala trots att det inte ingår i arbetsuppgifterna. Det kan vara hemtjänstpersonal, personliga assistenter, landsbygdshandlare och andra serviceföretagare, samt gode män.

Den här målgruppen har nytta av innovativa lösningar som gör det möjligt att hjälpa andra att göra betalningar på ett sätt som är enkelt, tryggt och rättssäkert för alla parter. Lösningarna skulle kunna erbjudas kommersiellt, men det skulle även finnas olika möjligheter till stödfinansiering för implementering av dessa lösningar i de olika verksamheterna.

Uppskattning av behovet

Länsstyrelsernas kontinuerliga bevakningsarbete har visat att det råder bristande och ibland felaktiga kunskaper om behovet dessa fyra målgrupper har, samt omfattningen av behovet. Det handlar om att:

- man trott att problemen mest berör de äldsta i samhället och därför kommer att försvinna över tid, då man förväntar sig att framtidens äldre har med sig kunskapen om digitala tjänster,
- man trott att funktionsnedsättningar endast skulle hindra en mindre grupp av individer i samhället från att sköta sina betaltjänster själv,
- man tänkt att det redan finns trygga sätt som fungerar för att hjälpa utsatta personer med deras betaltjänster,
- och att man uppfattat de utsatta individerna som en köpsvag grupp som inte kan bära kostnaderna för tjänsterna och att det endast skulle vara den gruppen som skulle efterfråga anpassade tjänster.

Av erfarenhet vet vi att de flesta av oss med tiden troligen kommer att få någon form av funktionsnedsättning som uppstår på grund av sjukdom, olycka eller ålder. Det kommer alltid att finnas grupper av individer som är i behov av hjälp, det är alltså inte ett övergående problem. Lägg därtill att individers inlärningsförmåga minskar över tid samtidigt som sätten att sköta betaltjänster kontinuerligt utvecklas och förändras.

Historiskt sett efterfrågar den breda allmänheten enkla tjänster. Produkter som till exempel fjärrkontrollen och vattenblandaren med enhandsgrepp togs fram för dem med funktionsnedsättningar, men blev självklara tjänster för alla. Många företag utformar sina tjänster enligt gällande normer och regler redan i tillverkningskedet och behöver inte anpassa tjänsterna i efterhand till ökade kostnader, till exempel Apple. Så även om målgrupperna ensamt inte kan bära utvecklingskostnaderna kommersiellt finns det i det större perspektivet en marknad för innovativa betaltjänstlösningar som passar alla.

Kvantifiering av berörda målgrupper

Innan Länsstyrelsen i Dalarnas län beslutades att vi skulle testa innovationsupphandling som en metod att stimulera marknaden till att ta fram nya lösningar ville vi uppskatta hur många i de utvalda målgrupperna som skulle kunna ha nytta av nya innovativa betaltjänstlösningar.

Kvantifiering gjordes genom att sammanställa statistik om de utvalda målgrupperna och utifrån det och kunskapen om problematiken gjordes vissa antagande som skulle vara rimliga att utgå ifrån. Sammantaget är det svårt att göra en bedömning av vilken marknadspotential som finns. När man sammanställer statistik om äldre och funktionsnedsatta finns det risk att man gör dubbelräkningar och utöver de utvalda målgrupperna finns även andra intressenter, såsom kommuner och myndigheter, som också skulle kunna beröras. Därför gjorde vi defensiva antaganden i analysen⁶.

Andelen äldre (i det här fallet de som är över 65 år) har ökat under lång tid. Antalet personer över 65 år var när analysen genomfördes 2015 cirka 1,9 miljoner, varav cirka en halv miljon personer var över 80 år. Det är svårt att bedöma hur stor andel av äldre över 65 år som har problem eller behöver hjälp med att utföra sina betaltjänster. Ett defensivt antagande är att 25 procent av personerna mellan 65-80 år har svårigheter att utföra sina grundläggande betaltjänster och att 50 procent av personer över 80 år har problem. Detta

⁶ Slutrapport planeringsprojekt Innovationsupphandling av betaltjänster, bilaga 2a (WSP 20150220), Länsstyrelsen Dalarna, diarienummer 303-8991-2014

innebär att cirka 750 000 personer har ett behov av förbättrade tjänster. Antalet äldre väntas öka under den närmsta femton årsperioden, potentiellt kan därför efterfrågan öka.

De funktionsnedsatta som berörs kan om man räknar defensivt (beräknat på de som har kraftigt nedsatt syn) vara cirka 475 000 personer. Men det kan i verkligheten omfatta många fler med olika typer av funktionsnedsättningar.

Hur många som hjälper personer som har problem med att genomföra sina grundläggande betaltjänster är det svårt att få fram statistik på. Det finns däremot uppgifter om hur många som hjälper utsatta grupper med något av deras behov. Var fjärde person i Sverige över 55 år, totalt cirka 750 000 personer under 2015 när analysen genomfördes, hjälper äldre, sjuka eller personer med funktionsnedsättning i eller utanför sitt eget hem. Med antagandet att hälften av dessa hjälper till just med betaltjänster omfattar den här gruppen cirka 375 000 personer.

Det fanns 2015 totalt cirka 1 000 lanthandlare i Sverige. Det är rimligt att anta att en stor andel av dessa lanthandlare ibland hjälper äldre och funktionsnedsatta med betaltjänster. Under förutsättning att hälften av lanthandlarna antas hjälpa till skulle ungefär 500 lanthandlare dra nytta av förbättrade tjänster.

År 2013 fanns det drygt 300 000 personer i Sverige som beviljats hemtjänst eller som bodde i särskilda boendeformer. Med antagandet att hälften av dessa behöver hjälp med att hantera betaltjänster omfattar den här gruppen cirka 150 000 personer.

Vidare är det rimligt att anta att merparten av de personer som får hjälp av en god man, förvaltare eller förmyndare har behov av hjälp med att sköta sina betaltjänster. Totalt omfattade den här gruppen under 2015 cirka 100 000 personer.

Att kvantifiera nyanländas problem med betaltjänster är svårt, eftersom det i mångt och mycket beror på dels utbildningsnivå, hur goda språkkunskaper de har, samt vilka förutsättningar som gavs i det land som personer har invandrat ifrån. Problem att utföra betaltjänster antas gälla just de som är nyanlända och sedan blir det ett mindre problem ju längre tid som personen har stannat i Sverige. Med det defensiva antagandet är att 25 procent av de icke-europeiska invandrarna har problem att utföra betaltjänster, vilket skulle motsvarar cirka 12 000 personer.

I Sverige fanns det år 2013 cirka 750 000 barn i åldern 6-12 år. Med antagandet att hälften av dessa barn drar nytta av att kunna använda kontanter för att lära sig hur ekonomi fungerar berörs cirka 375 000 barn.

Sammanfattat pekar det på att antalet personer, lågt räknat, som potentiellt skulle ha nytta av innovativa, användarvänliga betaltjänster omfattar drygt 1,5 miljoner människor i Sverige. Drygt en miljon personer i första ledet och drygt en halv miljon personer i andra ledet.

Projektdeltagare och finansiärer

Projektet har byggt på ett samarbete mellan flera myndigheter och organisationer. Länsledningen på Länsstyrelsen i Dalarnas län har varit beställare, uppdragsgivare och projektägare. Vinnova och Post- och telestyrelsen har finansierat projektet med 50 procent vardera. Styrgruppen har bestått av avdelningschefer/enhetschefer från länsstyrelserna i Jönköping, Jämtland, Stockholm och Dalarna. Projektledare har varit Christina Rehnberg på Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Istället för en arbetsgrupp har projektet haft en kompetensbeställargrupp som med sina kunskaper och erfarenheter har bidragit till att aktiviteterna i projektet genomförts. Gruppen har bestått av representanter för Sveriges kommuner och Landsting (SKL och SKI), Sparbankernas Riksförbund, Svenska Bankföreningen, Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), Upphandlingsmyndigheten, Post- och telestyrelsen (PTS) och Länsstyrelsen i Örebro län.

Upplägg av innovationsupphandlingen

En innovationsupphandling kan genomföras enligt olika metoder. Den formella upphandlingsformen för den här upphandlingen var en förkommersiell upphandling. Den genomfördes med stöd av FoU-undantaget i 1 kap 6 § p 6 lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. Det innebär att upphandlingen ligger utanför upphandlingslagstiftningen och därför ger beställaren en betydligt högre frihetsgrad att utforma upphandlingen än vid en upphandling inom ramen för lagstiftningen.

På ett tidigt stadium kan det vara svårt att avgöra vilka idéer (inlämnade anbud) som kommer att bli framgångsrika. Därför är upplägget för en förkommersiell upphandling sådant att den genomförs i en eller flera faser där deltagarna successivt får visa, utveckla och demonstrera lösningar

tillsammans med myndigheten. Vi hade planerat fyra faser för upphandlingen enligt följande:

Upphandlingsfasen – annonsering i Sverige och EU av anbudsinbjudan med tillhörande underlag. Intresserade hade fyra månader på sig att komma in med innovativa förslag på lösningar som skulle möta upphandlingens utmaning. Efter utvärdering planerade vi att skriva avtal för fas ett med max sex deltagare.

Fas 1 – genomfördes inte men tanken var att kontrakterade deltagare skulle utveckla sina innovationsförslag i skrift med syfte att demonstrera genomförbarheten av de föreslagna lösningarna. De skulle få tre månader på sig och max 50 000 SEK vardera. Vi planerade även stöd i form av expertrådgivning och förmedling av kontakter för slutanvändare och potentiella samarbetspartners. I slutet av fasen skulle innovationsförslagen utvärderas och max två deltagare väljs ut till nästa fas.

Fas 2 – genomfördes inte heller men planen var att kontrakterade deltagare skulle få cirka sex månader på sig att ta fram en modell/prototyp av sina respektive innovationslösningar. För det arbetet fanns 600 000 SEK att fördela till deltagarna. De skulle även få stöd i form av testbäddar med slutanvändare, expertrådgivning, och planering av kommersialisering. I slutet av fasen skulle en vinnare utses.

Avslutande fas – genomfördes delvis. Vi hade ingen vinnare att presentera och behövde därför inte ta fram underlag för en kommersiell upphandling. Istället genomfördes en analys och sammanställning av projektresultatet som har spridits till berörda.

Genomförda aktiviteter

Endast den första fasen genomfördes alltså i sin helhet i projektet då styrgruppen beslutade att avsluta den förkommersiella upphandlingen och fokusera på att sammanställa och sprida resultatet av lärandet i projektet.

Följande aktiviteter genomfördes i upphandlingsfasen:

1. Framtagande och förankring av anbudsinbjudan med underlag

- Vi genomförde ett dialogmöte den 10 maj med marknadsaktörer i syfte att få input till anbudsunderlaget och att förankra och sprida att upphandlingen var på gång. Även högskolor och universitet bjöds in, men ingen part deltog vid mötet.

- Vi formulerade anbudsinvjudan med bilagor. Det fanns inga färdiga mallar att utgå ifrån då upphandlingen i sig var unik på så vis att flera myndigheter och organisationer tillsammans sökte lösning för ett samhällsproblem. Normalt är det ett företag som söker en lösning på ett specifikt problem. Därför krävdes det omfattande arbete för att gå igenom och bearbeta olika typer av innovationsupplägg för att ta fram en anpassad mall för denna upphandling. Arbetet genomfördes tillsammans med kompetensbeställargruppen och stämde av med styrgruppen.
- Anbudsinbjudan med tillhörande underlag översattes till engelska.

2. Riskanalys och informationsplan

- Vi arbetade fram en riskanalys med åtgärder för att hantera befintliga risker. Vi bedömde att de största riskerna var att det skulle komma in för få anbud, att kvalitén på anbuderna skulle vara för låg och att inkomna anbud inte skulle vara förenliga med befintliga eller kommande regelverk.
- Vi planerade hur, när och till vilka vi skulle sprida information om upphandlingen. Målgruppen för information var marknadsaktörer, universitet och högskolor, myndigheter och departementet, berörda organisationer och media. Vi använde befintliga nätverk och kanaler, samt skickade ut pressmeddelande till nationell media, vilket ledde till flertalet artiklar om upphandlingen.

3. Annonsering av anbudsinvjudan

- Den första juni annonserade vi anbudsinvjudan med bilagor på svenska och engelska i Sverige och EU genom verktyget Visma TendSign. Det var möjligt att lämna in anbud t.o.m. sista september.
- Ett pressmeddelande kring annonseringen skickades ut. Både nationell och internationell media visade intresse och rapporterade om upphandlingen.
- Ett fåtal frågor kom in och berörde mest var underlaget fanns att ta del av. Frågorna besvarades av projektledaren.

4. Utvärdering av anbud

- Under oktober månad genomfördes anbudsöppning och utvärdering av inkomna anbud. Anbud poängsattes utifrån sex kriterier: 1) hur väl förslaget mötte utmaningen och projektmålen 2) om förslaget visade på nytänkande (innovativ höjd) 3) hur användarvänlighet utifrån målgruppernas behov som förslaget framstod 4) potentialen i affärsmodell (lösningen behövde vara kostnadseffektiva med avseende på utveckling, test, drift och underhåll) 5) realiserbarheten i förslaget 6) samt hur hållbart förslaget var ekonomiskt, socialt och ekologiskt. Trots stort intresse inför upphandlingen och det faktum att 37 aktörer hämtade ut underlaget, inkom ett begränsat antal anbud som gjorde det svårt att driva upphandlingen vidare på ett framgångsrikt sätt.
- Utvärderingen inkluderade ett möte med en anbudsgivare. Anbudet från Seamless Service AB hade potential och kompetensbeställargruppen träffade anbudsgivaren och diskuterade igenom deras förslag.
- Kompetensbeställargruppen kom fram till att det fanns flera frågetecken att reda ut; t.ex. vem som ska stå som ägare för en gemensam samlingstjänst, hur tjänsten ska underhållas, vem ska finansierar tjänsten, osv. Gruppen ansåg att dessa frågor behövde redas ut innan det är lämpligt att gå vidare med eventuella lösningar. Gruppen kunde även konstatera att framtagandet av en innovativ samlingslösning skulle bli betydligt mer kostsamt än förväntat. Kompetensbeställargruppen rekommenderade därför att den förkommersiella upphandlingen skulle avbrytas, men att den delen av projektet som inkluderar en analys av resultatet och lärandet skulle fortgå. Styrgruppen fattade beslut i linje med kompetensbeställargruppens förslag.

5. Planering av stöd i utvecklingsfaserna

- Projektledaren träffade Marit Werner på Vinnova den 23 september för att diskutera möjligheterna att söka ytterligare medel till utvecklingsarbetet.
- En inventering av befintliga testbäddar av slutanvändare har genomförts, tanken var att använda testbäddar under andra fasen av upphandlingen, bland annat togs kontakter med Norrköping Science Park som hade testgrupper bestående av äldre personer.

6. Kontinuerligt projektarbete

- Möten med kompetensbeställargruppen och styrgruppen har genomförts.
- Projektadministration, som anteckningar, diarieföring, rekvirering av medel och avrapportering till finansiärer har genomförts.

7. Informationsspridning och nätverkande

Projektledaren har nätverkat och hållit föredrag i syfte att sprida kunskap om innovationsupphandlingen, samt öka möjligheterna för ökad samverkan kring ett innovativt utvecklingsarbete inom betaltjänstområdet. Förutom kontinuerliga kontakter via mail och telefon har projektledningen under 2016 deltagit vid:

- Sveriges Innovationsriksdag i Åre den 5 och 6 april
- Vinnovas möte FRÖN Forum den 6 april i Stockholm (ersättare från styrgruppen deltog)
- Riksbankens paneldebatt den 7 juli under Almedalsveckan på Gotland
- Dagens Industris konferens i Stockholm den 27 oktober
- Möte den 28 oktober med PTS och Nordea
- Möte den 10 november med PTS och KTH
- ECDN:s konferens i Bratislava den 8 december

Följande aktiviteter genomfördes i den avslutande fasen (som pågått under det första kvartalet av 2017):

8. Analys av resultatet

Projektledaren har genomfört en analys enligt beskrivningen i denna rapport och sammanställt resultatet för kunskapsspridning.

9. Framtagande av slutrapport

Projektledaren har sammanfattat projektarbetet och dess resultat i denna rapport.

10. Spridning av projektresultatet

Projektledaren har informerat om projektresultatet genom följande aktiviteter:

- Framtagande av text till Länsstyrelsernas årsrapport "Bevakning av grundläggande betaltjänster 2016"

- Överlämnade av slutrapport till länsledningen i Dalarna den 27 mars (för vidarebefordring till länsstyrelsernas länsrådsgrupp)
- Föreläsning vid Länsstyrelsernas betaltjänstkongress i Stockholm den 28 mars
- Utskick av projektets slutrapport till berörda departement, myndigheter och organisationer den 30 mars
- Utskick av pressmeddelanden till nationell media den 30 mars

11. Avslutande av projekt

Under april månad avslutades projektet enligt normala projektrutiner med bland annat slutredovisning till finansiärer, diariet och arkivering.

Projektavslut

Måluppfyllnad

Syftet med projektet var att genom en förkommersiell upphandling få fram nya metoder, arbetsprocesser och teknik inom betaltjänstområdet, samt att få praktisk kunskap från en innovationsprocess. Till viss del har projektet varit lyckat. Vi har fått praktisk kunskap från delar av en innovationsprocess och vi har genom dialog med marknaden och kunskapsspridning bidragit till utvecklingen mot nya metoder, arbetsprocesser och teknik. Dock inte i den utsträckning som vi hade förhoppningar om.

Projektet har till stor del uppfyllt sina fyra mål. Vid projekttidens slut skulle följande mål vara uppfyllda:

1. En förkommersiell upphandling vara genomförd med inriktning på lösningar för utpekade målgrupper; individer som är äldre och/eller har en funktionsnedsättning, samt individer/aktörer/institutioner som ska hjälpa dessa.

Kommentar: En förkommersiell upphandling med dessa förutsättningar inleddes och genomfördes så långt som det var möjligt. Målet kan därför anses vara uppfyllt.

2. En kommersiell upphandling har förberetts.

Kommentar: Inledande förberedelser påbörjades, men när det blev klart att den förkommersiella upphandlingen skulle avbrytas så fanns det inte skäl att fortsätta arbeta med ett kommersiellt upphandlingsunderlag. Målet kan därför anses vara delvis uppfyllt och i övrigt inte möjligt att genomföra på grund av rådande omständigheter.

3. Kunskapen om hur en innovationsprocess fungerar i praktiken och resultatet av innovationsupphandlingen har tillgodogjorts av projektdeltagarna och spridits till relevanta aktörer.

Kommentar: De kunskaper som har genererats av projektet kring den del av innovationsprocessen som genomfördes har spridits vidare enligt projektplaneringen. Målet kan därför delvis anses vara uppfyllt.

4. Resultatet av projektet har överlämnats till beställaren.

Kommentar: Slutrapporten har överlämnats och föredragits för länsledningen på Länsstyrelsen i Dalarnas län den 27 mars. Målet kan därför anses vara uppfyllt.

Tidsplan och budget

Projekttiden planerades att löpa under perioden 2016-01-01 till 2017-12-31. Då den förkommersiella upphandlingen avbrutits har projekttiden kortats ner och avslutas istället 2017-04-30.

Projektarbetet var indelat i fem olika arbetspaket enligt planerad aktivitetsplanen nedan. Tre av dessa arbetspaket har genomförts; AP1, AP2 och AP5. En gång har tidsplanen justerats med en månad för att öka tiden för anbudsinslämning till den sista september.

Arbetspaket	Start-Slut	Aktivitet	Resultat
AP1 Förberedelse inför anbudsförfrågan	160101-160531	• Dialogmöte med marknadsaktörer och högskolor/universitet • Arbetsmöten med styrgrupp, kompetens- och beställargrupp och referensgrupp • Framtagande av anbudsförfrågan • Framtagande av riskanalys • Planering och spridning av information kring den kommande upphandlingen	➤ Förankrad anbudsförfrågan

AP2 Anbudsförfrågan	160601-160831	• Utlysning av en förkommersiell upphandling • Hantering av frågor och anbud • <i>Ev. analys av uteblivna anbud och dokumentation av resultat</i>	➤ Inkomna anbud; <i>alternativt</i> ➤ <i>lärdom om varför anbud uteblivit</i>
AP3 Tilldelning av kontrakt fas 1	160901-161212	• Urval av leverantörer som går vidare i upphandlingsprocessen • Tilldelning av kontrakt till 4-6 leverantörer • Leverantörerna utvecklar sina idéer • Månadsavstämningar med kontrakterade leverantörer • <i>Ev. analys av hinder i utvecklandet av idéerna och dokumentation av resultat</i>	➤ Utvecklade idéer; <i>alternativt</i> ➤ <i>lärdom om varför hinder i utvecklingen uppstått</i>
P4 Tilldelning av kontrakt fas 2	161213-170831	• Urval av leverantörer som går vidare i upphandlingsprocessen • Tilldelning av kontrakt till 2 leverantörer • Leverantörerna utvecklar prototyper • Månadsavstämningar med kontrakterade leverantörer • <i>Ev. analys av hinder i utvecklandet av prototyperna och dokumentation av resultat</i>	➤ Utvecklade prototyper; <i>alternativt</i> ➤ <i>lärdom om varför hinder i utvecklingen uppstått</i>
AP5 Avslut av förkommersiell upphandling	170901-171231	• Urval av leverantör som tagit fram bäst prototyp • Sammanställning av förkommersiell upphandling • Förberedelser av kommersiell upphandling enligt LOU/LUF • <i>Ev. analys av eventuellt hinder som inneburit att ingen leverantör utsetts som vinnare av upphandlingen</i> • Överlämning och spridning av resultat	➤ Prototyp för betaltjänster; ➤ Underlag till en kommersiell upphandling <i>alternativt</i> ➤ <i>lärdom om varför upphandlingen inte lyckats</i> ➤ Sammanfattande analysrapport av innovationsupphandlingen

På grund av att den förkommersiella upphandlingen avbrutits och projektiden har kortats ner har inte den planerade budgeten på 1 636 000 upparbetats. I skrivandet av denna rapport är inte sammanställningen av de förbrukade medlen färdig, men kvarstående medel för 2017 kommer att betalas tillbaka till Vinnova och efter april 2017 kommer inga ytterligare medel att rekvideras från Post- och telestyrelsen.

Resultat och lärdomar

Tillvägagångssätt av analys

Metoden för denna analys utgör en kvalitativ ansats baserad på intervjuer med befintliga aktörer på den svenska betaltjänstmarknaden.

Intervjuerna har genomförts på följande sätt:

- Utskick av enkätfrågor till de aktörer som hämtat ut anbudsunderlaget utan att lämna in anbud. Totalt var det 37 aktörer/organisationer (se bilaga två) som laddade hem underlaget. Enkäten gick ut i januari 2017 till 35 av dessa och svarsfrekvensen var cirka 40 procent.
- Intervju med tre aktörer som på eget initiativ kontaktat projektledaren efter det att anbudstiden gått ut under oktober 2016.
- Information från mötet om inlämnat innovationsförslag med anbudsgivare som bjudits in till intervju den 24 oktober 2016.
- Intervjuer med sex olika aktörer vid konferensen ”Framtidens Betalningar 2016” som arrangerades i Stockholm av Dagens Industri den 27 oktober 2016.
- Information från möte med en aktör som genomfördes tillsammans med Post- och telestyrelsen den 28 oktober 2016.

Resultat av analys

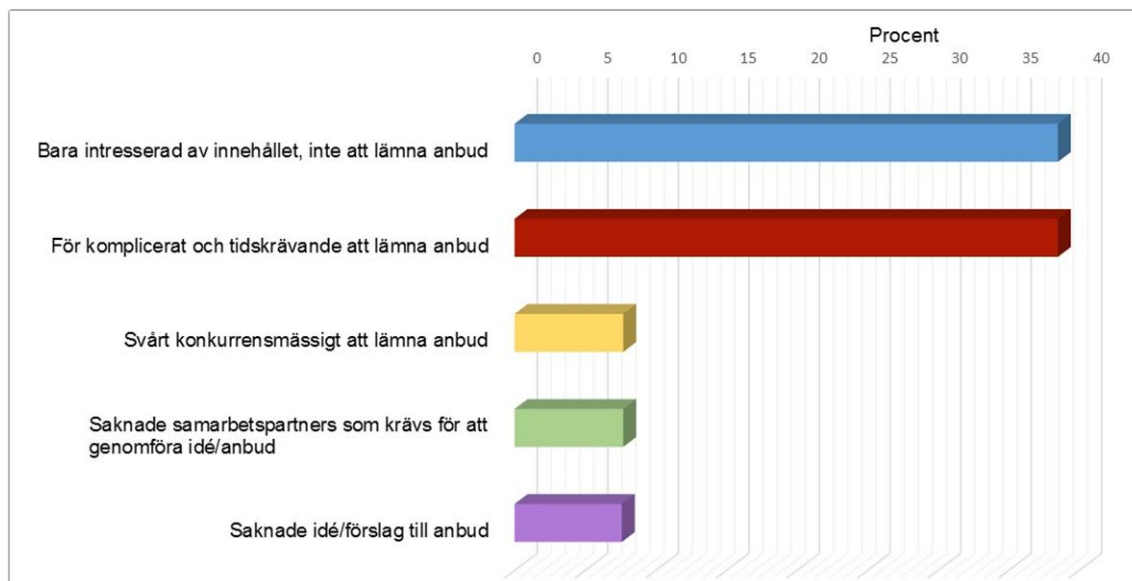
Sammanfattning av enkäten

Av enkätsvaren som inkommit från aktörer som hämtat ut anbudsunderlaget men som valt att avstå från att lämna in anbud framgick att det fanns två huvudorsaker till det:

1. Intresset för hur en innovationsupphandling går till och hur underlaget utformats var stort och därför ville man ta del av anbudsunderlaget. Drygt 38 procent tog del av underlaget utan avsikt att lämna något anbud. En aktör nämnde även att de ville veta vad som pågick inom deras intresseområde.

Lika många, drygt 38 procent, uppgav att de tyckte att det var komplicerat och tidskrävande att lämna in ett anbud. En aktör uppgav även att de ansåg att vissa uppställda krav var irrelevanta. Dessa orsaker är vanligt förekommande i upphandlingar. Dessutom har få aktörer erfarenhet av att lämna anbud till en innovationsupphandling vilket gör att tröskeln för inlämning är ännu högre.

Skäl till att aktörer valde att avstå från att lämna anbud



Övriga faktorer som påverkade var enligt de som besvarade enkäten att de saknade idé på hur problemen kan lösas, de hade inga samarbetspartners för att kunna ta fram en helhetslösning och de tyckte även det var svårt av att delta i upphandlingen på grund av konkurrens.

De två senare faktorerna omnämndes i anbudsunderlaget med förhoppning om att förebygga riskerna med att aktörer skulle avstå från att lämna anbud av dessa skäl. Vi hoppades på att skapa förståelse för att vi skulle hantera detta tillsammans på bästa sätt under utvecklingsprocessen. Till exempel uppmuntrade vi till samarbete med andra aktörer, men omnämnde också att det inte var ett krav att de redan i inlämningsskedet av sitt innovationsförslag hade färdiga samarbetspartners utan att vi kunde hjälpa till med att hitta partners. På sida sju i anbudsinbjudan är följande text hämtad:

"Om du vill samarbeta med andra men inte har etablerat kontakter med någon annan aktör uppge det i ditt bidrag. Om ditt förslag väljs ut för att gå vidare till fas 1 kan vi bidra med samarbetskontakter."

Vi försökte även vara tydliga med att vi under utvecklingsprocessen skulle värna om att det inte skulle bli snedvriden konkurrens. Från sida 10 i anbudsinbjudan är följande text hämtad:

”Offentlighets- och Sekretesslagen medger att del av anbud undantagsvis kan sekretessbeläggas (31 kap. 16 §). Förutsättning är att det av särskild anledning kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgiften röjs. ”

Vi tydliggjorde även i anbudsinbjudan på sida 10 vad som gällde för de immateriella rättigheterna:

”Äganderätten till de immateriella tillgångar som genereras av en deltagare i denna upphandling tilldelas deltagaren. Länsstyrelsen i Dalarnas län kommer att tilldelas en fri licens att använda och sprida FoU-resultaten till berörda. Leverantören kan även komma att ha en skyldighet att ge utomstående rätt att använda de immateriella tillgångarna på marknadsmässiga villkor.”

Den texten kan dock ha behövt utvecklas ytterligare genom att ge exempel på hur potentiella anbudsgivare skulle påverkas av detta och vad Länsstyrelsen i Dalarnas län menar med att sprida FOU-resultatet. Samtidigt fanns det möjlighet att ställa frågor under anbudsansökan. Inga frågor inkom kring detta. I analysundersökningen uppger de tillfrågade att de var osäkra på hur de skulle hantera konkurrenssituationen vid ett eventuellt samarbete. Frågorna kring de immateriella tillgångarna och spridning av resultatet verkade inte vara huvudorsaken till den osäkerheten.

I enkäten fanns det möjlighet att lämna egna kommentarer. Nedan redovisar vi tre av dessa.

Med den spetskompetens som vi besitter inom området var det svårt att på ett konkurrensmässigt sätt erbjuda upphandlande organisation den tjänst som de verkligen behövde inom de ramar som satts.

Vi valde att inte lämna in något anbud då vi insåg att en framgångsrik lösning förutsätter att man är eller har nära samarbete med en eller flera ledande aktörer inom området. Vi varken är det eller har sådana samarbeten i dagsläget.

Vi var och är intresserade men upphandlingen var ställd på ett sätt att arbetet för att lämna offert skulle bli för tidskrävande och komplicerat då det inte var ställt ur användarsynvinkel.

Sammanfattning av intervjuer

➤ Innovationsupphandling som metod

Flera aktörer tycker att en innovationsupphandling är en intressant metod för samverkan kring olika utvecklingsprocesser. De uppger dock att de saknar vana av denna typ av upphandling och att det finns en osäkerhet kring hur det fungerar i praktiken, särskilt sett ur ett konkurrensperspektiv.

Jag tyckte att det var så intressant att ni vågade er på att pröva innovationsdriven upphandling. Jag tror verkligen att det är framtiden för att driva digital utveckling inom offentlig sektor.

➤ Innovationsupphandling av betaltjänster

När det gäller den förkommersiella upphandlingen av betaltjänster som projektet omfattar uppgavs flera skäl till att man valt att inte själv lämna in anbud eller varför man tror att andra relevanta aktörer valt att inte delta.

- Det var svårt att se hur våra tjänster och idéer skulle kunna bidra till en komplett lösning när det finns behov av ett gemensamt, accepterat och öppet system att koppla ihop tjänsterna med.
- Ansatsen i anbudsunderlaget var bred med fyra olika målgrupper. Målgrupperna är komplexa att förstå då skälen till att de har svårt att hantera digitala betalningar ser väldigt olika ut. Kontexten kring målgrupperna var otydliga vilket gjorde det svårt att förstå hur våra innovationsförslag skulle kunna passa in i en större helhet.
- Det var svårt att utläsa i anbudsunderlaget hur utförligt innovationsförslaget skulle vara. Det skulle behövas mer tid att arbeta fram ett förslag. Vi hade behövt stöd i processen att ta fram ett anbud då vi inte har vana av att delta i innovationsupphandlingar. Det hade varit bra med någon form av öppen dialog under inlämningsperioden.
- Det var otydligt i anbudsunderlaget vilket stöd och vilka möjligheter till utökat ekonomiskt bidrag som gick att få under de olika utvecklingsfaserna. Därför var det svårt att avgöra vilka insatser och resurser det skulle krävas av oss om vi skulle delta.
- Det råder "en utmattning" inom banksektorn, fokus ligger inte på det innovativa utan på omställningar av befintliga system. Därför fanns inte utrymme för att delta.

Målgruppernas behov är komplext och förändras, det är omöjligt för företagen att hålla sig uppdaterade om deras behov. Någon behöver ta på sig att hålla företagen ajour med kunskap om dessa kundgrupper, t.ex. genom att kontinuerligt uppdatera en lista av funktioner över vad som skulle underlätta vardagen för utsatta grupper. Det är viktigt även för att utveckla tjänster över tid.

➤ Tankar kring hur upphandlingens utmaning kan lösas

Marknadsaktörerna verkar överens om att digitaliseringen kräver en ny typ av "ekosystem" för betalningar som alla parter behöver acceptera och ha möjlighet att koppla på sina tjänster till. Systemet måste tillåta olika tekniska lösningar och legitimeringsmetoder. Teknologin finns redan på den svenska och/eller utländska marknaden. Frågan är vem som ska ta ansvar ur ett kommersiellt perspektiv att driva denna plattformstjänst eller system.

Det finns många frågor att diskutera kring hur det framtida systemet ska utformas, drivas, göras tillgängligt för alla och fungera på ett säkert och effektivt sätt över tid. Till exempel krävs det integration mot banker och andra betalkällor, mot tredjepartsleverantörer, talsyntes, kassasystem, m.m. Det är driftkostnader som ska bäras och det krävs löpnade inventering av kundgrupper för kontinuerlig anpassning och utveckling av tjänster.

Vi tror att det krävs en mängd partners för att skapa ett ekosystem som effektivt driver varaktigt värdeskapande innovation. Vem kan ta rollen att driva det?

Under projektperioden fick vi kännedom om att det finns ett pågående samarbete mellan två kända marknadsaktörer kring en neutral betallosning som skulle kunna vara ett viktigt steg åt rätt håll. Staten kan bidra med stöd i denna utveckling.

➤ Vems är ansvaret för att lösa problematiken

Vid Dagens Industris konferens "Framtidens betalningar" den 27 oktober 2016 fördes en diskussion med deltagarna kring innovationsupphandlingen och dess utmaning. Moderatoren för konferensen ställde då frågan till deltagarna i publiken, som utgjordes av banker och andra betaltjänstaktörer, om vem de anser har huvudansvaret för att lösa problematiken för upphandlingens utvalda målgrupper. Genom handuppräkning redovisade publiken sitt svar.

En klar majoritet ansåg att det var marknadens ansvar att hantera detta. Medan bara några få tyckte att staten har huvudansvaret.

Även i dialoger med marknadsaktörer och i marknadsanalysen inför innovationsupphandlingen har det framkommit att det finns en vilja från marknadens sida att arbeta fram lösningar för upphandlingens målgrupper.

Slutsatser

Innovationsupphandlingen gav inte det resultat som vi främst hade hoppats på, dvs. framtagande av en ny lösning för upphandlingens målgrupper, men den gav andra resultat som vi kan ha nytta av inför framtiden.

Vi bedömer även att projektet haft betydelse för utvecklingen inom betaltjänstområdet genom att problematiken för innovationsupphandlingens målgrupper synliggjorts bättre och en kvantifiering av individer i behov av nya lösningar har genomförts. Projektarbetet har också bidragit till att myndigheternas dialog med bankorganisationer och andra marknadsaktörer förbättras. Det skapar nya möjligheter för framtida samverkan och innovation inom sektorn.

Rätt sätt

Helt klart är att innovationsupphandling som metod upplevs intressant, relevant, men nytt och svårt. Det är en metod som flera ser som lämplig för utvecklingsarbete mellan offentliga och kommersiella aktörer. Samtidigt råder bristande kunskaper och erfarenheter om metoden, som skapar svårigheter när det kommer till det praktiska genomförandet av en innovationsupphandling.

Redan inför upphandlingen visste vi att komplexiteten i betaltjänstproblematiken och de hinder som utvalda målgrupper upplever skulle bli en stor utmaning både att definiera, kvantifiera och att klara av att möta upp dess behov. Vi tyckte dock att det var ett bra tillfälle att testa och lära oss mer om innovationsprocessen, då vi hade få andra alternativ till att finna lösningar för utvalda målgrupper och att stödja marknadens utveckling.

Att ta fram ett anbudsunderlag var svårt då det inte fanns några givna mallar att utgå ifrån och det var en utmaning att hitta en jämvikt i de krav vi ställde på anbud och anbudsgivare. Kraven fick inte motverka innovation, samtidigt som vi behövde se till att det fanns realistiska möjligheter att realisera potentiella lösningar. Med facit i handen ser vi att anbudsunderlaget kunde ha förtydligats ytterligare (se tidigare kapitel "Resultat och lärdomar") och att fyra målgrupper var en för bred ansats för en och samma upphandling.

Ett annat stöd som skulle kunna ha bidragit till ökad chans att få in anbud hade varit om vi erbjudit någon form av "anbudsskola" eller expertrådgivning där intressenter kunde ha fått möjlighet att ställa frågor om hur de ska

resonera och formulera ett anbud. Det fanns möjlighet att ställa frågor om anbudsupplägget under annonseringsperioden på samma sätt som vid kommersiella upphandlingar, men få intressenter nyttjade den möjligheten. Om vi redan i anbudsinbjudan hade erbjudit till exempel en timmes konsultation hade det kanske varit enklare för intressenter att ta hjälp.

Rätt stöd

När samhället genomgår en så omvälvande omställning som digitaliseringen är det en utmaning att våga samarbeta på nya sätt och hitta nya roller. Att dela med sig av sina kunskaper och erfarenheter är ovant för många kommersiella aktörer, men något som krävs för att lyckas hänga med framgångsrikt i den digitala utvecklingen. Betaltjänstområdet är inget undantag. Vår analys visar att just konkurrenssituationen medförde en skeptisk inställning till bredare samverkan. Vi behöver ta hänsyn till aktörernas ovana av detta och erbjuda extra stöd för att skapa trygghet i de nya sätten att samverka kring utvecklingsarbete.

Det krävs ett brett samarbete för att få till ett enhetligt system/plattform. Under projektperioden har det framgått att marknaden är medveten om det och att det finns en vilja från aktörerna att bidra till lösningar. Staten kan stödja processen, främst genom kunskap (t.ex. om målgrupperna), spridning av information till kunder och leverantörer och med utvecklingsbidrag.

Om en myndighet ska ha den drivande rollen i processen är oklart, men en oberoende part som driver på och samordnar utvecklingsprocessen efterfrågas av marknadsaktörer. Forskningsresultat⁷ visar att företag inte själva kan ta ansvar för utveckling av system/plattformar, samt att osäkerhet kring den framtida utvecklingen och driften av systemet/plattformen kan avskräcka aktörer att investera i kompetens, kapacitet och komplement. Innovation bedrivs av grupper av företag utifrån deras egna intressen, men riktat mot ett samhällsproblem. Företag ska därför förväntas skapa sina egna lösningar medan det sammanhållande arbetet drivs av neutral part som identifierar systemkritiska utmaningar och ger förslag på hur dessa ska utvecklas för att stödja fler innovationer.

⁷ K. Rennings : Ecological Economics 32 (2000) 319–332; Jonathan Wareham, Paul B. Fox, Josep Lluís Cano Giner (2014) Technology Ecosystem Governance. Organization Science 25(4):1195-1215. <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.2014.0895>

Rätt tid

Det har i många år funnits ett ointresse från betaltjänstmarknadens aktörer att möta behoven som innovationsupphandlingens målgrupper har. Den främsta orsaken verkar vara att målgrupperna felaktigt ansetts bestå av få och köpsvaga individer, men även komplexiteten i behoven som de olika målgrupperna har. Under det senaste året har dock marknadsaktörer börjat att ta till sig relevant information om dessa målgrupper. Dels genom detta projekt som visat på att det är minst en och en halv miljoner individer i samhället som är i stort behov av nya lösningar, dels för att det över tid blivit tydligare att betaltjänster i ett större, integrerat tjänsteutbud kan få en kommersiell marknad även riktat mot dessa målgrupper.

Vi har frågat oss inom projektet om det låg rätt i tiden att genomföra en innovationsupphandling. Vi bedömde utifrån tidigare nämnda analyser och dialoger med marknadsaktörer att det fanns en mognad för att arbeta mot dessa målgrupper. I vår slutanalys har det dock framkommit att det inom banksektorn råder en utmattning som gör att innovationsarbetet inte står överst på prioriteringslistan. Samtidigt är det många nya aktörer med tillstånd från Finansinspektionen som tagit sig in på betaltjänstmarknaden. Det är troligen också så att det alltid finnas aktörer som tycker att timingen av en upphandling ligger fel i tid. Vi anser därför att valet av tidpunkten för innovationsupphandlingen inte var avgörande för resultatet.

Inför framtiden

Innovationsupphandlingens målgrupper är fortfarande i behov av nya, innovativa lösningar. Detta projekt har tagit några steg på vägen mot detta, men det finns ett stort arbete kvar att genomföra. Att testa att genomföra en ny innovationsupphandling av betaltjänster utifrån de lärdomar vi dragit i detta projekt känns dock inte självklart. Risken att även den upphandlingen behöver avbrytas är påtaglig. Utvecklingen behöver drivas på flera nivåer.

Vi delar marknadsaktörernas uppfattning att det finns behov av en gemensam samlingstjänst/system/plattform som är öppen för alla att koppla på sina tjänster till. För att möta behovet tror vi att det krävs en drivande och samordnande part, samt planering för framtida underhåll och drift. Vi tror även att det krävs att staten tar ansvar för de mest utsatta målgrupperna genom att bidra med medel och kompetens till utveckling av tjänster riktat mot dessa individer. Kanske kan riktade studier konkretisera individproblematiken tydligare och olika lösningar upphandlas kommersiellt. Ett exempel på en framtida lösning som skulle kunna passa delar av

upphandlingens målgrupper är ett kontaktlöst förbetalt betalkort med satta beloppsgränser. Utöver det finns andra sätt att ge stöd, till exempel bidrag för utpekade målgrupper att söka för att investera i digitala betaltjänster, att göra det möjligt att för hemtjänsttagare att välja en tjänst som innebär att de kan få hjälp med enklare betaltjänster enligt ett anvisat och rättssäkert sätt och att rikta medel från t.ex. Vinnova direkt mot utveckling av tjänster för dessa målgrupper.

Vi bedömer att det finns idéer och teknologi att tillgå, det svåra är hur vi på bästa sätt för alla parter förverkligare och sprider innovationer inom betaltjänstområdet.

Bilagor

Bilaga 1 - Anbudssunderlag

Innovationsupphandling av betaltjänster

Anbudsinbjudan



Länsstyrelserna

Innehåll

Kort information om innovationsupphandling	3
Upphandlande myndighet	3
Kort beskrivning av utmaningen	4
Genomförandet av innovationsupphandlingen	5
Projektets syfte och mål	5
Projektets avgränsningar	5
Upphandlingens faser	5
Information om vilka som kan delta i upphandlingen	6
Samarbetspartners och underleverantörer	6
Kvalifikationskrav	7
Kvalificering av deltagare	7
Krav på innovationsförslaget	7
Uteslutningsgrunder	9
Prövning av bidrag (anbud)	9
Offentlighet och sekretess	10
Fördelning av immateriella rättigheter	10
Administrativa bestämmelser	11
Inlämnande av bidrag (anbud)	11
Frågor om upphandlingen	11
Anbudets giltighet	11
Anbudsöppning	12
Preliminär tidplan för upphandlingen	12
Förteckning över förfrågningsunderlaget	12

Kort information om innovationsupphandling

En innovationsupphandling är ett projekt som främjar utveckling och införande av nya lösningar. Genom en innovationsupphandling är det möjligt för offentliga myndigheter att samarbeta med innovativa företag och organisationer. Det sker i en process av forskning och utveckling.

Vissa delar av innovationsupphandlingens process ligger utanför regelverket för offentlig upphandling (LOU) eller lagen om offentlig upphandling i försörjningssektorn (LUF).

Innovationsupphandlingar kan genomföras enligt olika metoder. Den här upphandlingen är en förkommersiell upphandling. Det innebär att den genomförs i olika faser. Förkommersiell upphandling passar anbudsgivare av alla storlekar då kontrakten ofta är av relativt lågt värde och tidsmässigt korta.

Mer information om en innovationsupphandling och genomförandet av denna upphandling finns i *Bilaga 1 – Information om innovationsupphandlingen*.

Upphandlande myndighet

Det är länsstyrelserna som står bakom innovationsupphandlingen av betaltjänster. Vi har i uppdrag att bidra till lösningar i samhället för de som upplever problem med att betala och ta betalt. När det saknas relevanta lösningar att stödja och implementera kan vi inte utföra vårt uppdrag på ett bra sätt. I förlängningen innebär det att Riksdagens politiska mål om *att alla ska tillgång till grundläggande betaltjänster till rimliga kostnader* inte kan uppfyllas.

Länsstyrelsen i Dalarnas län är beställare av projektet och ansvarar för projektledningen. Myndigheten driver processen, är ansvarig för upphandlingen och skriver avtal med deltagare under processens gång.

I styrgruppen för projektet sitter representanter för länsstyrelserna i Jämtlands, Jönköpings, Stockholms och Dalarnas län. Styrgruppen har den yttersta beslutsrätten i projektet.



Länsstyrelserna

Projektet genomförs i samverkan mellan myndigheterna Vinnova, Upphandlingsmyndigheten, Post- och telestyrelsen och länsstyrelserna, bankorganisationerna Sparbankernas Riksförbund och Svenska Bankföreningen, samt samverkansorganet Sveriges Kommuner och Landsting. De bidrar med sina respektive kompetenser och erfarenheter i kompetensbeställargruppen. Gruppen utvärderar inkomna innovationsförslag och föreslår till styrgruppen vilka som bör gå vidare i processen.

Kort beskrivning av utmaningen

Samhället blir allt mer digitalt, även inom betaltjänstområdet. I den utvecklingen är det viktigt att alla i samhället inkluderas efter sina respektive förutsättningar.

Det finns personer som av olika anledningar inte själva klarar av att göra betalningar och upplever problem med befintliga betaltjänster. Därför finns behov av nya, mer användarvänliga, tillgängliga och rättsäkra lösningar för att fler individer ska få möjlighet att själva sköta sina betaltjänster.

Det kommer alltid finnas grupper av individer som av olika anledningar är i behov av att få hjälp med att betala. För att hjälpa någon på ett tryggt och effektivt sätt behövs innovativa lösningar.

I förstudien inför denna upphandling har vi utifrån statistikunderlag och intervjuer gjort antaganden om hur många individer som kan ha nytta av nya innovativa lösningar. En sammanställning pekar på att det handlar om cirka en och en halv miljoner personer.

Den som kan utveckla bra lösningar för att möta utmaningen i denna upphandling bidrar till stora vinster för individer och en ökad statlig kostnadseffektivitet. Det kommer även med största sannolikhet att finnas en internationell efterfrågan på lösningen eftersom utmaningarna är likartade i stora delar av världen och Sverige ligger i framkant av digitaliseringen.

Mer information om utmaningen, målgrupperna för upphandlingen och exempel på problem som ska lösas finns i *Bilaga 2 – Beskrivning av utmaningen och exempel*.



Länsstyrelserna

Genomförandet av innovationsupphandlingen

Projektets syfte och mål

Syftet med projektet är dels att genom en förkommersiell upphandling få fram nya, rättsäkra lösningar inom betaltjänstområdet som är anpassade för utpekade målgrupper; dels att få mer kunskap om genomförandet av en innovationsupphandling.

När projektet är slutfört ska följande mål vara uppfyllda:

- en förkommersiell upphandling har genomförts med inriktning på lösningar för utpekade målgrupper,
- ett underlag för en kommersiell upphandling har förberetts,
- kunskapen om hur en innovationsprocess fungerar i praktiken har tillgodogjorts av projektdeltagarna och spridits till relevanta aktörer,
- och resultatet av projektet har överlämnats till beställaren och finansiärerna.

Projektets avgränsningar

Innovationsupphandlingen avgränsar sig till att ta fram lösningar för individer som har svårt att sköta sina betalningar själva och de som ska hjälpa dessa personer. Om den slutliga lösningen ger nytta till andra målgrupper är det positivt, men inget som styr denna upphandling.

Upphandlingens faser

Upphandling genomförs i fyra olika faser:

1. *Upphandlingsfasen* – vi annonserar anbudsinbjudan i Sverige och EU. Intresserade har fyra månader på sig att komma in med innovativa förslag på lösningar som möter upphandlingens utmaning. Efter utvärdering skriver vi avtal för fas 1 med max sex deltagare.
2. *Fas 1* – kontrakterade deltagarna utvecklar sina innovationsförslag under cirka tre månaders tid. Syftet är



Länsstyrelserna

att demonstrera genomförbarheten av de föreslagna lösningarna. För detta arbete får deltagarna max 50 000 SEK vardera. I slutet av fasen utvärderas innovationsförslagen och max två deltagare väljs ut och kontrakteras för fas 2.

3. *Fas 2* – kontrakterade deltagare har cirka sex månader på sig att ta fram en modell/prototyp av sina respektive innovationslösningar. För det arbetet får deltagarna max 300 000 SEK vardera. Under fasen kommer tester av modellerna/prototyperna genomföras med slutanvändare. I slutet av fasen utses en vinnare.
4. *Avslutande fas* – vinnaren presenteras offentligt och underlag till den kommersiella upphandlingen överlämnas till den som ska vara beställare av upphandlingen. Projektet avslutas.

Avtal som ska skrivas med utvalda deltagare skickas ut i samband med att den första utvärderingen är genomförd och utvalda deltagare som går vidare till fas 1 valts ut.

Mer information om genomförandet av upphandlingsprocessen finns i *Bilaga 1 – Information om innovationsupphandlingen*.

Information om vilka som kan delta i upphandlingen

Innovationsupphandlingen är öppen för alla som vill lämna bidrag på innovationslösningar. För att få teckna avtal med Länsstyrelsen i Dalarnas län under upphandlingen krävs det att deltagaren är en juridisk person. Det är ett företag, en verksamhet eller organisation som kan förvärva rättigheter och ha skyldigheter precis som en fysisk person. Det innebär bland annat att du kan ingå avtal, ha anställda, ha skulder och bli stämnda i domstol.

Samarbetspartners och underleverantörer

Vi uppmuntrar till samarbete mellan flera parter i syfte att öka möjligheten att få fram innovativa lösningar på upphandlingens utmaning.



Länsstyrelserna

Beskriv i förslaget om ni är flera parter som samarbetar. Det ska framgå vem som är huvudansvarig och som vi ska teckna avtal med, samt om ni planerar att lägga ut delar av arbetet på underleverantörer.

Om du vill samarbeta med andra men inte har etablerat kontakter med någon annan aktör uppge det i ditt bidrag. Om ditt förslag väljs ut för att gå vidare till fas 1 kan vi bidra med samarbetskontakter.

Kvalifikationskrav

Vi ställer obligatoriska krav (enligt nedan) på de som vi ska teckna avtal med i innovationsupphandlingen. Kraven behöver inte vara uppfyllda när du lämnar in ditt bidrag, men de måste vara uppfyllda när avtal ska tecknas. Därför är det viktigt att du beskriver hur kraven uppfylls eller kommer att uppfyllas.

Vi ställer krav på deltagarna för att vi behöver ta hänsyn till att inkomna förslag har potential att bli verklighet. Det innebär att de som kommer in med förslaget ska ha möjlighet att leverera lösningen i slutet av 2017.

Kvalificering av deltagare

Deltagaren ska:

- vara en juridisk person,
- inneha F-/FA-skattsedel eller motsvarande i hemlandet (inga handlingar behöver skickas in, det kontrolleras av Länsstyrelsen i Dalarnas län),
- vara registrerad för mervärdesskatt eller motsvarande i hemlandet (inga handlingar behöver skickas in, det kontrolleras av Länsstyrelsen i Dalarnas län).

Krav på innovationsförslaget

Denna upphandling genomförs med stöd av undantaget för FoU-tjänster enligt [1 kap 6 § p 6 lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU]. Föremålet för upphandlingen är därför begränsat till att omfatta



Länsstyrelserna

forskning och utveckling. Det är ett absolut krav att de lösningar som erbjuds av deltagaren är inom ramen för definitionen av FoU-tjänster.

Vi lägger också stor vikt vid att det finnas en utvecklingspotential genom nya, innovativa lösningar som kan ersätta eller komplettera befintliga.

Det är även viktigt att de lösningar som utvecklas under processen är hållbara både ekonomiskt, socialt och ekologiskt. Det innebär följande:

- Med ekonomiskt hållbara menar vi att lösningarna ska finnas att tillgå till rimliga priser, samt att uppdateringar inte får vara dyra och svårhanterliga. Lösningarna bör utgå från redan befintliga system och plattformar.
- Med socialt hållbara menar vi att lösningarna ska vara tillgängliga i hela landet, användarvänliga och följa befintliga regelverk för tillgänglighetsanpassade tjänster inom Europa.
- Med ekologiskt hållbara menar vi att lösningarna inte ska påverka miljö eller energiåtgång mer än andra produkter på betaltjänstmarknaden.

I övrigt ska bidraget uppfylla följande krav:

- det ska vara skrivet på svenska eller engelska,
- det ska vara underskrivet av behörig person,
- det ska vara giltigt till 2016-12-31,
- anbudsförmuläret ska vara bifogat komplett ifyllt,
- det ska ingå en beskrivning om deltagaren har erfarenhet inom betaltjänstområdet och i så fall vilka erfarenheter,
- det ska ingå en beskrivning som uppger om och i så fall vilka erfarenheter deltagaren har att arbeta med lösningar för grupper med särskilda behov,
- det ska framgå om deltagaren samverkar eller planerar att samverka med andra aktörer och i så fall vilka dessa är, eller önskemål om hjälp att hitta lämpliga samarbetspartners.



Länsstyrelserna

Uteslutningsgrunder

Uteslutning av anbudsgivare, LOU 10 kap 1§

En deltagare kommer att uteslutas från att delta i upphandlingen om denne:

- är medlem i en kriminell organisation, eller
- är dömd för brott som innefattar korruption, bestickning, bedrägeri eller penningtvätt.

Uteslutning av anbudsgivare, LOU 10 kap 2§

En deltagare får uteslutas från att delta i upphandlingen, vilket tillämpas i denna upphandling, om denne:

- är i konkurs eller likvidation,
- är under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller underkastats näringsförbud,
- är dömd för brott avseende yrkesutövningen eller har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövning,
- inte har fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt.

Prövning av bidrag (anbud)

Deltagare och bidrag som inte uteslutits och som uppfyller ställda kvalifikationskrav kommer att få sina anbud prövade.

Bidragen kommer att granskas och utvärderas av kompetensbeställargruppen. Deltagarna i gruppen har tillsammans bra kunskap om betaltjänster och behovet hos slutanvändarna. De kommer att ha befogenhet att bedöma bidragen. Gruppen kommer att ta fram ett förslag över vilka bidrag som ska väljas ut och kontrakteras i respektive fas.

Projektledningen kommer att följa upp och säkerställa att bedömningen av samtliga bidrag är konsekvent och lika.

Styrgruppen kommer utifrån kompetensbeställargruppens underlag att fatta det slutgiltiga beslutet om vilka deltagare som ska tilldelas kontrakt i respektive fas, samt utse en vinnare.

Mer information om utvärderingsprocessen och kriterierna finns i *Bilaga 3 – Utvärdering av anbud*.

Offentlighet och sekretess

Upphandlingar omfattas av Offentlighets- och Sekretesslagen (2009:400).

Uppgifter i ett upphandlingsärende som rör anbud omfattas av så kallad absolut sekretess till dess att tilldelningsbeslut (vinnare) meddelats eller upphandlingen på annat sätt avslutats (19 kap 3 §).

Genom tilldelningsbeslutet blir anbudshandlingarna och övriga dokument i upphandlingen offentliga handlingar, dvs. vem som helst har rätt att ta del av dem.

De juridiska möjligheterna att sekretessbelägga anbud eller tillhörande handlingar är mycket begränsade sedan upphandlingen avslutats. Om någon begär att få ta del av handlingarna efter att tilldelningsbeslut skickats ut, prövas denna begäran av Länsstyrelsen i Dalarnas län.

Offentlighets- och Sekretesslagen medger att del av anbud undantagsvis kan sekretessbeläggas (31 kap. 16 §). Förutsättning är att det av särskild anledning kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgiften röjs.

För att Länsstyrelsen i Dalarnas län ska kunna pröva en framställan om att sekretessbelägga anbud eller del av anbud måste deltagarna skriftligen begära vilken/vilka uppgifter som önskas sekretessbeläggas. Deltagarna rekommenderas därför att ange vilka uppgifter i bidragen som kan anses känsliga ur sekretessynpunkt, samt av vilken särskild anledning deltagaren kan antas lida skada om uppgiften röjs.

Fördelning av immateriella rättigheter

Äganderätten till de immateriella tillgångar som genereras av en deltagare i denna upphandling tilldelas deltagaren.

Länsstyrelsen i Dalarnas län kommer att tilldelas en fri licens att använda och sprida FoU-resultaten till berörda.

Leverantören kan även komma att ha en skyldighet att ge utomstående rätt att använda de immateriella tillgångarna på marknadsmässiga villkor.

Administrativa bestämmelser

Inlämnande av bidrag (anbud)

Bidragen ska ha inkommit senast den **2016-09-30**. Bidrag inkomna efter sista anbudsdag kommer inte att utvärderas.

Bidragen ska skickas in elektroniskt via upphandlingssystemet TendSign. Det är ett system för att underlätta upphandlingar för såväl anbudsgivare som för beställare. I systemet finns de verktyg som behövs för att genomföra hela anbudsprocessen.

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Systemet är kostnadsfritt för anbudsgivaren och kräver endast en enkel registrering på <http://www.tendsign.com>. Efter genomförd registrering får anbudsgivaren omedelbar tillgång till systemet.

Vid frågor eller behov av support kring hanteringen av systemet går det bra att på vardagar att kontakta TendSigns support på 013-47 47 500.

Vänligen inlämna inga bidrag per post eller på annat sätt än anvisat.

Frågor om upphandlingen

Frågor med anledning av upphandlingen ska ställas skriftligen med hjälp av funktionen "Frågor och svar" i systemet TendSign.

Det är viktigt att frågor ställs i så god tid att de kan besvaras senast sex dagar före anbudstidens utgång.

Eventuella svar, förtydliganden och kompletteringar för aktuell upphandling kommer löpande att införas i TendSign. Under perioden andra juli t.o.m. 21 augusti besvaras inga frågor p.g.a. semester.

Anbudets giltighet

Anbud skall vara bindande till 2016-12-31.

Anbudsöppning

Inkomna anbud kommer att öppnas under kontorstid snarast möjligt efter anbudstidens utgång i närvaro av minst två av Länsstyrelsen i Dalarnas län utsedda personer.

Preliminär tidplan för upphandlingen

Länsstyrelsen i Dalarnas län förbehåller sig rätten att justera tidplanen om det anses nödvändigt. Detta kommer i så fall att kommuniceras till deltagarna i god tid.

<i>Datum</i>	<i>Aktivitet</i>
160601 - 160930	Anbudsinbjudan annonseras i Sverige och EU
160930	Sista dag att lämna in bidrag (anbud)
161001-161031	Första utvärderingen och urvalet av innovationsförslag, samt kontraktering av deltagare för fas 1
161101-170131	Genomförande av fas 1
170201-170228	Andra utvärderingen och urval av innovationslösningar, samt kontraktering av deltagare för fas 2
170301-170930	Genomförande av fas 2
171001-171031	Bedömning och beslut om vinnare av den förkommersiella upphandlingen

Förteckning över förfrågningsunderlaget

Anbudsinbjudan (denna handling)

1. Bilaga 1 – Information om innovationsupphandlingen
2. Bilaga 2 – Beskrivning av utmaningen och exempel
3. Bilaga 3 – Utvärdering av anbud
4. Bilaga 4 – Beskrivning av centrala begrepp
5. Bilaga 5 – Anbudsformulär

Innovationsupphandling av betaltjänster

Bilaga 1 Information om innovationsupphandlingen



Länsstyrelserna

Innehåll

Generell information om en innovationsupphandling	3
En förkommersiell upphandling	4
Processen för denna upphandling	5
Upphandlingsfasen - annonsering och inlämning av innovationsförslag	6
Fas 1 - undersökning och utveckling av idé/lösning.....	6
Fas 2 - framtagning av modell/prototyp	7
Avslutande fas - vinnaren presenteras	8

Generell information om en innovationsupphandling

I den nationella innovationsstrategin (N2012:27) definieras en innovationsupphandling som *"upphandling som främjar utveckling och införande av nya lösningar, innovationer"*.

I innovationsupphandlingsutredningen (SOU2010:56) framgår att begreppet innovationsupphandling inte är ett juridiskt begrepp, utan snarare en beteckning på en process som syftar till att möjliggöra utveckling av nya lösningar. Det innebär att vissa delar av processen kan hamna utanför regelverket för offentlig upphandling (LOU) eller lagen om offentlig upphandling i försörjningssektorn (LUF).

Två begrepp brukar användas inom innovationsupphandling:

1. ***En innovationsvänlig upphandling*** definieras som att beställaren är öppen för och tar tillvara på leverantörers idéer om förnyelse. Det sker genom att aktivt beakta möjligheten att det kan finnas produkter baserade på nya innovationer. Dessa kanske redan finns på marknaden eller är så utvecklade att de vid upphandling kan utgöra ett alternativ till etablerade produkter. En sådan upphandling sker inom ramen för LOU/LUF.
2. ***Upphandling av innovation*** innebär att beställaren upphandlar ett utvecklingsarbete av en produkt eller tjänst som ännu inte finns på marknaden. Det kan leda till utveckling av produkter och tjänster som beställaren sedan köper. Beställaren får en viktig roll genom att kunna medverka till att en ny tjänst, produkt eller modell eventuellt kan kommersialiseras. Själva beställningen av utvecklingsarbetet sker utanför LOU/LUF, men den eventuellt efterföljande upphandlingen genomförs inom LOU/LUF.

Den här upphandlingen är en upphandling av innovation. Projektet omfattar utvecklingsarbetet. Den planerade kommersiella upphandlingen ligger utanför detta projekt.



Länsstyrelserna

En förkommersiell upphandling

En innovationsupphandling kan genomföras enligt olika metoder. Den formella upphandlingsformen för den här upphandlingen är en förkommersiell upphandling. Genomgående i dokumentet använder vi dock begreppet innovationsupphandling då vi vill poängtera önskemålet om att få in innovativa lösningar på vår utmaning.

Upphandling genomförs med stöd av FoU-undantaget i 1 kap 6 § p 6 lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. Det innebär att upphandlingen ligger utanför lagstiftningen och därför ger beställaren en betydligt högre frihetsgrad att utforma upphandlingen än vid en upphandling inom ramen för lagstiftningen. Det gör att det är möjligt för offentliga myndigheter att samarbeta med innovativa företag och organisationer i en process av forskning och utveckling. Men även att det saknas möjlighet för andra potentiella leverantörer att begära överprövning av beslutet att tilldela kontrakt till deltagarna eller av upphandlingen i sig.

För att undantaget FoU-tjänster ska vara tillämpligt krävs att innovationsprojektet verkligen avser forskning och utveckling, samt att resultatet kommer fler till del än bara beställaren. Upphandlingsformen omfattar inte kommersiell utveckling som serietillverkning, integration, kundanpassning och stegvis anpassning av befintliga produkter eller processer.

På ett tidigt stadium kan det vara svårt att avgöra vilka idéer som kommer att bli framgångsrika. Därför genomförs en förkommersiell upphandling i en eller flera faser där deltagarna successivt får visa, utveckla och demonstrera lösningar tillsammans med myndigheten. Formen passar anbudsgivare av alla storlekar då kontrakten ofta är av relativt lågt värde och tidsmässigt korta.

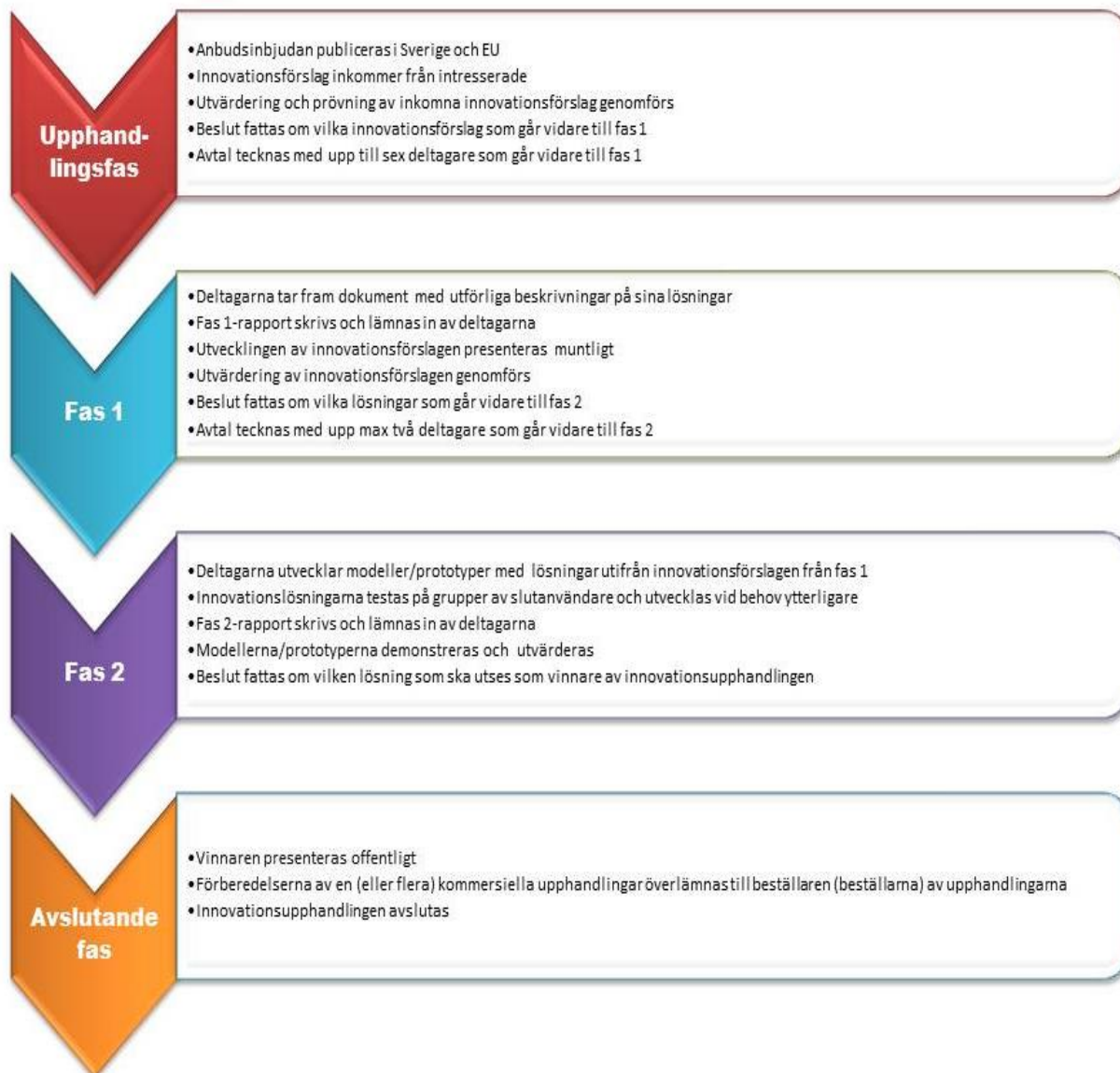
Det är på förhand svårt att bedöma utfallet av en förkommersiell upphandling. Utfallet beror naturligtvis på hur projektet genomförs och huruvida de aktörer som deltar i den förkommersiella upphandlingen är lyckosamma med att möta den utmaning som har ställts upp.



Länsstyrelserna

Processen för denna upphandling

En behovs- och möjlighetsanalys har genomförts och ligger till grund för denna innovationsupphandling. Processen för upphandling ser ut enligt följande:





Länsstyrelserna

Upphandlingsfasen - annonsering och inlämning av innovationsförslag

Anbudsinbjudan annonseras i Sverige och EU genom verktyget Visma TendSign.

Upphandlingen utgår från länsstyrelsernas definition av samhällsbehov och utmaning. För att få fram ett så bra förfrågningsunderlag som möjligt har dialog förts med potentiella deltagare och projektets kompetensbeställargrupp.

Under fyra månaders tid ges intresserade möjlighet att lämna in innovativa förslag på lösningar på upphandlingens utmaning. Idéer ska presenteras skriftligt och lämnas in digitalt via Visma TendSign.

Kompetensbeställargruppen går igenom och bedömer inkomna innovationsförslag utifrån uppsatta kriterier för fas 1. Gruppen tar fram ett förslag till styrgruppen på vilka lösningar som bör väljas ut för vidareutveckling.

Projektledningen presenterar förslaget för styrgruppen som fattar beslut om vilka innovationsförslag som ska gå vidare till fas 1.

Länsstyrelsen i Dalarnas län skriver avtal för fas 1 med max sex deltagare. Kontrakten för fas 1 kommer att löpa cirka tre månader och deltagarna får max 50 000 SEK vardera för att utveckla sina idéer.

Fas 1 - undersökning och utveckling av idé/lösning

Denna fas syftar till att demonstrera genomförbarheten av den föreslagna lösningen. Deltagarna ska utveckla sina idéer i ett dokument som beskriver hur innovationsförslagen ska genomföras.

Projektledningen kommer att ha kontinuerlig kontakt med deltagarna under denna fas. Deltagarna kommer att kallas till enskilda möten med projektledningen i syfte att diskutera utvecklingen av innovationsförslagen och respektive aktörs behov av stöd under fasen. Exempel på stöd som kan ges är rådgivning och kontakter med representanter för slutanvändarna och med eventuella samarbetspartners.

I slutet av fasen ska deltagarna ta fram en fas 1-rapport enligt angiven mall. Kompetensbeställargruppen och styrgruppen kommer att ta del



Länsstyrelserna

av rapporterna som ett led i att välja ut vilka innovationslösningar som ska gå vidare till fas 2.

Därefter får deltagarna presentera sina innovationsförslag muntligt för kompetensbeställargruppen. Gruppen genomför en utvärdering av lösningarna och tar fram ett förslag på vilka innovationslösningar som bör väljas ut till fas 2.

Projektledningen presenterar förslaget för styrgruppen som fattar beslut om vilka innovationsförslag som ska gå vidare till fas 2.

Länsstyrelsen i Dalarnas län skriver avtal för fas 2 med max två deltagare. Kontrakten för fas 2 kommer att löpa cirka sex månader och deltagarna får max 300 000 SEK vardera för att utveckla sina idéer.

Fas 2 - framtagning av modell/prototyp

Fas 2 syftar till att utveckla och utvärdera modeller och prototyper från de mest lovande lösningarna i fas 1. Fas 2 är beroende av ett framgångsrikt slutförande av fas 1.

Projektledningen kommer att ha kontinuerlig kontakt med deltagarna under fasen. Stöd i form av testgrupper med slutanvändare och hjälp med att beskriva slutkunder, marknad och finansieringsmöjligheter kommer att erbjudas till deltagarna.

I slutet av fasen ska deltagarna ta fram en fas 2-rapport enligt angiven mall. Kompetensbeställargruppen och styrgruppen kommer att ta del av rapporterna som ett led i att välja ut en vinnare av innovationsupphandlingen.

Därefter får deltagarna demonstrera sina modeller/prototyper för kompetensbeställargruppen och styrgruppen. Sedan genomför grupperna utvärdering av resultatet från fas 2 och styrgruppen beslutar vilken innovationslösning som blir vinnare av upphandlingen.

Beslutet tillkännasges för deltagarna i fas 2.



Länsstyrelserna

Avslutande fas - vinnaren presenteras

Vinnaren av innovationsupphandlingen kommer att presenteras offentligt genom projektets slutrapport och pressutskick.

Det förberedda underlaget inför en kommersiell upphandling av betaltjänster kommer att överlämnas till beställarna av tjänsterna. Syftet är att en eller flera kommersiella upphandlingar ska inleds inom ramen för LOU/LUF direkt efter projektets avslut.

Projektet kommer att avslutas enligt normalt projektförfarande och resultatet kommer att spridas till relevanta aktörer genom befintliga nätverk och kontaktytor.

Innovationsupphandling av betaltjänster

Bilaga 2

Beskrivning av utmaningen och exempel



Länsstyrelserna

Innehåll

Introduktion till utmaningen	3
Utsatta grupper	3
Första ledet - de som har svårt att betala.....	3
Andra ledet - de som hjälper andra att betala	4
Utmaningens målgrupper	5
Målgrupp 1	5
Målgrupp 2	5
Målgrupp 3	6
Målgrupp 4	6
Exempel på problem som ska lösas	7
1. Äldre person med synproblem.....	7
2. Kvinna med ADHD	8
3. Anhörig som hjälper sin pappa	9
4. Hemtjänstpersonal som hjälper brukare	10
5. Landsbygdshandlaren som hjälper äldre personer i byn.....	11

Introduktion till utmaningen

Samhället blir allt mer digitalt, även inom betaltjänstområdet. I den utvecklingen är det viktigt att alla i samhället inkluderas efter sina respektive förutsättningar.

I den här innovationsupphandlingen fokuserar vi på individer som har problem med att göra betalningar med befintliga betaltjänster, samt individer som ska hjälpa dessa personer. En sammanställning pekar på att de som potentiellt skulle ha en nytta av nya, innovativa betaltjänstlösningar omfattar cirka en och en halv miljoner personer.

Mot bakgrund av detta söker vi nu tekniska eller processinriktade betaltjänstlösningar som:

- underlättar för äldre, funktionsnedsatta, nyanlända och de som behöver hjälpa dessa individer att betala,
- tillgängliggör grundläggande betaltjänster i hela landet,
- och som skapar bättre förutsättningar för marknadens aktörer att erbjuda individanpassade betaltjänstlösningar.

Post- och telestyrelsen har tagit fram en film som visar exempel på problem som individer upplever när de ska använda olika bank- och betaltjänster som finns idag. Den ger insikt om en del av problematiken. Filmen visas på <https://youtu.be/-bjKx11tzDo>

Utsatta grupper

Individens problem med betaltjänster går att dela in i två grupper, som vi valt att kalla första och andra ledet. Uppdelningen utgår ifrån hur personerna påverkas av problematiken. Första ledet är de som själva upplever problem med att betala. Andra ledet är de som upplever problem när de behöver hjälpa andra att med deras betaltjänster.

Första ledet - de som har svårt att betala

Det finns människor i samhället som av olika anledningar inte själva klarar av att göra betalningar med befintliga betaltjänster. Det är främst individer som är äldre, funktionsnedsatta eller nyanlända till Sverige. En del av dessa skulle med anpassade betaltjänstlösningar kunna klara av att själva sköta sina betalningar.



Länsstyrelserna

Forskning och analyser visar dock att det alltid kommer att finnas grupper av individer som är i behov av hjälp, det är alltså inte ett utdöende problem.

Över tid kan även befintliga tjänster som fungerar för dessa grupper förändras, som möjligheten att betala räkningar med brevgiro, vilket kan öka behovet av innovativa ersättningslösningar.

Problem som individerna i första ledet upplever uppstår bland annat av följande anledningar:

- befintliga betaltjänster, som internetbank och betalappar, upplevs som krångliga och svåra att förstå och lära sig
- funktionsnedsättningar och sjukdomar skapar hinder för att använda befintliga lösningar, t.ex. skakningar i händer, synfel, demens, m.m.
- det finns brister i tillgängligheten till betaltjänster i samhället, t.ex. att uttagsautomater sitter fel, knappar på betalterminaler är för små, färgsättning på displayer gör det svårt att se och talsyntes saknas
- vissa upplever mer trygghet med att använda kontanter, de tycker att de har bättre koll på sin ekonomi och vet att betalningen är genomförd
- personer med svag ekonomi kanske inte har råd med dator, läsplatta, smarttelefon och abonnemang
- nyanlända kan ha svårt att få bankkonto och betalkort och många vill använda kontanter för att vara säkra på att de har pengar
- personer lever i digitalt utanförskap av olika anledningar, t.ex. för att de inte vill lära sig tekniken eller för att de kommer från ett land där digitaliseringen precis har påbörjats

Andra ledet - de som hjälper andra att betala

Det kommer alltid att finnas personer i behov av att få hjälp med att sköta sina betalningar. Idag finns inget tryggt, rättsäkert och effektivt sätt att hjälpa andra med betalningar. Därför finns ett behov av att hitta lösningar för detta.



Länsstyrelserna

Personer som påverkas av betaltjänstproblem i andra ledet är främst anhöriga, hemtjänstpersonal, personliga assistenter, gode män, landsbygdshandlare och personal vid servicepunkter.

De hittar sätt, som ibland ligger utanför lagen och som innebär risker, att hjälpa personer att göra betalningar. Det handlar till exempel om att kort och kod lånas ut eller att den som hjälper till får tillgång till personens bankkonto när räkningar ska betalas.

Utmaningens målgrupper

Vi har identifierat fyra målgrupper av individer som kan få nytta av nya, innovativa betaltjänstlösningar.

Målgrupp 1

Det är individer som inte klarar av att göra betalningar på grund av att befintliga betaltjänster brister i användarvänlighet och tillgänglighet. Det handlar om allt från att uttagsautomater är felaktigt placerade, att det är svårt att se och läsa på displayer, att knappar är för små till att tjänsterna inte erbjuds på flera språk och att tjänster upplevs krångligt att förstå och lära sig.

Den här målgruppen har nytta av innovativa lösningar för att själva klara av att sköta sina betalningar. Lösningarna skulle kunna erbjudas både kommersiellt och som ett hjälpmedel.

Målgrupp 2

Det är individer som inte klarar av att betala och ta betalt på grund av sjukdomar, som till exempel demens och diagnoser som innebär att det är svårt att förstå och hantera pengar.

Den här målgruppen har nytta av att det tas fram innovativa lösningar som målgrupp 3 och 4 kan använda för att hjälpa dem. Lösningarna erbjuds inte direkt till målgruppen.



Länsstyrelserna

Målgrupp 3

Det är individer som i sitt privatliv tar på sig att hjälpa en annan person att betala. Det kan vara anhöriga, vänner och grannar som vill hjälpa till.

Den här målgruppen har nytta av innovativa lösningar som gör det möjligt att hjälpa andra att göra betalningar på ett sätt som är enkelt, tryggt och rättsäkert för alla parter. Lösningarna skulle kunna erbjudas kommersiellt för denna målgrupp.

Målgrupp 4

Det är individer som i sin yrkesroll blir tvungna att hjälpa andra att betala. Det kan vara hemtjänstpersonal, personliga assistenter, landsbygdshandlare och andra serviceföretagare, samt gode män.

Den här målgruppen har nytta av innovativa lösningar som gör det möjligt att hjälpa andra att göra betalningar på ett sätt som är enkelt, tryggt och rättsäkert för alla parter. Lösningarna skulle kunna erbjudas kommersiellt, men det skulle även finnas olika möjligheter till stödfinansiering för implementering av dessa lösningar i de olika verksamheterna.

Exempel på problem som ska lösas

Här nedan följer olika exempel på problem med betaltjänster som individer upplever. Samtliga exempel är hämtade från verkligheten.

1. Äldre person med synproblem

Problem: befintliga betaltjänster är inte anpassad för de med synsvårigheter.

Lars Bergström är 69 år, franskind och bor ensam i en hyresrätt nära en tunnelbanestation i en förort i Stockholm.

Han har reumatism, som började när han var i 50-årsåldern. Nu börjar Lars få svårt att gå och är väldigt stel i bäckenled och rygg. Han har minskad rörlighet i båda händerna och får värk om han greppar och lyfter tyngre saker. För nio år sedan började även hans syn att försämrats. Idag är hans synfält kraftigt begränsat och han använder starka glasögon.

Då Lars har svårt att röra sig vill han sköta sina betaltjänster från hemmet. Han är beroende av att hemsidor och displayer har tydliga kontraster och bra färgval för att det ska vara läsbart för honom. Det gör att han har svårt att använda internetbank. Att scanna in OCR-nummer går inte heller då han skakar och har svårt att se när scannern är inställd på numret. Därför betalar han sina räkningar med en brevgirotjänst.

Lars har även testat att använda Swish, men har svårt att se på displayen och önskar att tjänsten hade talsyntes. Därför behöver Lars använda kontanter istället som han kan ta ut i uttagsautomater med talsyntes.

2. Kvinna med ADHD

Problem: det är för många moment i befintliga betaltjänster.

Lisa Frid är 27 år och arbetar som säljare på H&M. Hon bor i en lägenhet centralt i en större tätort i landet. Hon har en pojkvän som hon är särbo med.

Lisa har i vuxen ålder fått diagnos ADHD. Hon blir stressad och har svårt att koncentrera sig om hon får många intryck och mycket information på en och samma gång.

Lisas märker av sin ADHD när hon ska använda sig av sin internetbank. Hon upplever att hemsidans layout är rörig och svårorienterad. Hon tycker också att det är mycket val och knapptryckningar som ska göras. Lisa tappas lätt tålamodet och får svårt att koncentrera sig. Hon vill inte att hennes pojkvän ska ha insyn i hennes ekonomi, men ber honom ändå ofta om hjälp för att hon ska kunna göra överföringar mellan sina konton och att betala sina räkningar.

3. Anhörig som hjälper sin pappa

Problem: svårt att sköta anhöriges betalningar på distans.

Siv Johansson är 57 år, kommunikationschef på en myndighet och bor i Stockholm med sin man Bengt. De har tre vuxna barn, som har flyttat hemifrån sedan länge.

Siv är från Kiruna och hennes pappa Stig bor kvar i barndomshemmet. Stig är 86 år och har Alzheimers. Han har hjälp av hemtjänsten flera gånger i veckan. Siv har fullmakt för att sköta sin pappas ekonomi.

Siv tycker att det fungerar ganska bra att sköta Stigs ekonomi även fast de bor långt ifrån varandra. Hon har bra koll på vilka räkningar som kommer in varje månad och dessa är kopplade till autogiro.

Problem uppstår när de kommer oväntade fakturor i Stigs post som då blir liggande. Det har flera gånger lett till onödiga kostnader för påminnelseavgifter och en gång gick en räkning till inkasso innan Siv fick kännedom om den.

Dessutom uppstår det problem när Stig behöver kontanter för mindre inköp, som tidningar och fikabröd. Siv brukar ta ut pengar som han får när hon hälsar på. Hon tycker det känns obehagligt att han ska ha förvara pengar hemma, särskilt med tanke på att det kommer och går olika personer i hemmet.

4. Hemtjänstpersonal som hjälper brukare

Problem: obehörig person får tillgång till andra personers konton, kort och koder.

Anna-Lena Strömberg har arbetat i snart tio år inom hemtjänsten i en kommun i södra Sverige. Anna-Lena är 37 år och bor tillsammans med sin sambo Maria centralt i kommunen.

Anna-Lena trivs med sitt arbete inom hemtjänsten även om hon ofta känner sig stressad. Hon tycker om att känna sig behövd och att göra tillvaron bättre för andra.

Ibland brukar någon av brukarna be Anna-Lena om hjälp att logga in på internetbank och mata in OCR-nummer, eller med att ta ut kontanter i en uttagsautomat. Då har hon hjälpt till att sätta in kortet och slå koden. Det brukar gå bra. Fast det var lite jobbigt den gången när Märta, som är dement, glömde bort att Anna-Lena tagit ut 1000 kronor åt henne. Märtas dotter anklagade Anna-Lena för att ha stulit pengarna. Det löste sig dock till slut.

Efter den händelsen har Anna-Lena varit lite försiktig med att hjälpa andra med deras betaltjänster. Samtidigt tycker hon det är svårt att säga nej när de är i behov av hjälp.

Kommunens policy är att inte hjälpa till med betaltjänster. Anna-Lena önskar att det fanns något bra, och tryggt sätt hon och hennes kollegor inom hemtjänsten kunde använda för att hjälpa till med betaltjänster. Det kanske till och med skulle kunna vara en tjänst som de kunde erbjuda med det övriga utbudet. Det skulle göra Anna-Lenas arbete lättare.

5. Landsbygdshandlaren som hjälper äldre personer i byn

Problem: kort och kod lämnas ut till obehörig person.

Per Karlsson är 46 år och bosatt på en ort i mellansverige tillsammans med sin hustru och två döttrar.

Orten har cirka 600 invånare, de flesta är 65 år eller äldre och har bott här större delen av sitt liv.

Per äger och driver ortens landsbygdshandel. Butiken är ombud för både post, paket, apotek, spel och Systembolaget. Det är för att verksamheten ska gå runt och för att han vill erbjuda en bred service till ortsborna. Det innebär dock att det finns många regelverk att följa, vilket ibland känns belastande för Per.

Per har hemkörning av varor till de äldre på orten en gång i veckan. Då brukar han förutom att småprata och dricka kaffe även hjälpa till med mindre saker som att byta glödlampor eller laga kaffekokare.

Några av de äldre på orten bor på gångavstånd och brukar komma in i butiken en gång om dagen och handla lite och småprata. När någon har svårt att slå sin kod på betalterminalen brukar Per hjälpa dem. Han vet att det är lätt att kortet blir spärrat om personen slår fel kod flera gånger i rad.

Fem personer har svårt att komma ihåg sina koder. Därför har Per ett kuvert under kassadisken där han skrivit upp deras namn och koder för att betalningarna ska fungera smidigt. Per tycker inte att det är något problem att han hjälper de äldre att slå in sina koder. Han känner dem och de vet att de kan lita på honom.

Ibland har Per och hans hustru diskuterat om de ska göra något annat av sitt liv, kanske flytta utomlands. Men det skulle vara svårt att få verksamheten såld och hur skulle det gå för de äldre på orten om butiken lades ner.

Innovationsupphandling av betaltjänster

Bilaga 3 Utvärdering av anbud



Länsstyrelserna

Innehåll

Utvärdering av innovationsförslag	3
De som utvärderar förslagen	3
Utvärderingskriterier för förslagen	3
Kriterium 1 - Utmaning och slutanvändare	4
Kriterium 2 - Innovativ höjd	4
Kriterium 3 - Användarvänlighet	4
Kriterium 4 - Affärsmodell	4
Kriterium 5 - Realiserbarhet	5
Kriterium 6 - Hållbarhet	5

Utvärdering av innovationsförslag

De som utvärderar förslagen

Alla förslag och deltagare som uppfyller nämnda krav i anbudsinbjudan kommer att utvärderas av en kompetensbeställargrupp med representanter för Sveriges Kommuner och Landsting, Sparbankernas Riksförbund, Svenska Bankföreningen, Upphandlingsmyndigheten, Vinnova, Post- och telestyrelsen och länsstyrelserna. Deltagarna i gruppen har tillsammans utifrån sina olika erfarenheter och kompetens bra kunskap om betaltjänster och behovet hos slutanvändarna.

Utifrån kompetensbeställargruppens förslag kommer en styrgrupp med representanter från länsstyrelserna i Jämtlands, Jönköpings, Stockholms och Dalarnas län att fatta beslut om vilka förslag som ska gå vidare i de olika faserna, samt utse slutlig vinnare.

Utvärderingskriterier för förslagen

Deltagarna ombeds komma med svar på de olika utvärderingskriterierna. Varje deltagare ansvarar för att beskrivningar är så utförliga att de är möjliga att utvärdera enligt angivna kriterier. Poäng erhålls efter i hur hög grad förslaget möter målen för varje utvärderingskriterium.

Utvärderingskriterier	Maximalt poäng per kriterium
Kriterium 1 – Utmaning och användare	300 p
Kriterium 2 – Innovativ höjd	300 p
Kriterium 3 – Användarvänlighet	300 p
Kriterium 4 – Affärsmodell	200 p
Kriterium 5 – Realiserbarhet	300 p
Kriterium 6 - Hållbarhet	100 p
Maximal totalpoäng	1 500 p



Länsstyrelserna

Kriterium 1 - Utmaning och slutanvändare

Deltagarna ska beskriva sin lösning och hur den möter utmaningen, dvs. slutanvändarnas behov och målen för innovationsupphandlingen. Potentialen i innovationen ska beskrivas och hur den skulle kunna utvecklas för de utpekade målgrupperna.

300 p = möter utmaningen och målen mycket bra

200 p = möter utmaningen och målen bra

100 p = möter delvis utmaningen och målen

0 p = möter varken utmaningen eller målen

Kriterium 2 - Innovativ höjd

Innovation är ett bärande begrepp för den här upphandlingen och det ger många poäng om bidraget visar på tydligt nytänkande.

300 p = mycket innovativ höjd

100 p = innovativ höjd

0 p = ingen innovativ höjd

Kriterium 3 - Användarvänlighet

Upphandlingen inriktar sig mot målgrupper som har svårt att hantera befintliga betaltjänster och därför söker vi lösningar som gör det lättare för utpekade slutanvändare.

300 p = mycket användarvänligt

100 p = användarvänligt

0 p = inte användarvänligt

Kriterium 4 - Affärsmodell

Här vill vi se kreativitet inom området affärsutveckling och kommersialisering. Lösningarna bör vara kostnadseffektiva med avseende på utveckling, test, drift och underhåll.

200 p = hög potential i affärsmodellen

50 p = potential i affärsmodellen

0 p = ingen potential i affärsmodellen



Länsstyrelserna

Kriterium 5 - Realiserbarhet

Bidraget måste bedömas vara realiserbart om det tilldelas poäng under detta kriterium. Deltagaren kan till exempel beskriva resurser och metoder för utvecklingsarbete och realisering.

300 p = hög realiserbarhet

200 p = medelhög realiserbarhet

50 p = låg realiserbarhet

0 p = ingen realiserbarhet

Kriterium 6 - Hållbarhet

Bidraget ska vara hållbart ekonomiskt, socialt och ekologiskt enligt beskrivningen i anbudsinbjudan.

100 p = hög hållbarhet

50 p = låg hållbarhet

0 p = ingen hållbarhet

Innovationsupphandling av betaltjänster

Bilaga 4 Definition av centrala begrepp



Länsstyrelserna

Behörig företrädare	Det avser en person som har behörighet att företräda deltagaren i egenskap av firmatecknare eller med stöd av fullmakt.
Betaltjänst	Är en tjänst som gör det möjligt att betala och/eller att ta betalt.
Betaltjänstlösning	Kan vara en kombination av flera tjänster eller en tjänst kopplad till en särskilt rutin eller process.
Bidrag	Bidrag är det anbud / förslag på lösning / beskriven idé som intresserade lämnar in till innovationsupphandlingen.
Fas 1	Med fas 1 avses den period där max sex deltagare, efter utvärdering och prövning tilldelats avtal med Länsstyrelsen i Dalarnas län. Under fas 1 utvecklar deltagarna sina idéer och får ett utvecklingsbidrag om max 50 000 SEK vardera. I slutet av fas 1 genomförs en utvärdering för att bestämma vilka deltagare som går vidare till fas 2.
Fas 2	Med fas 2 avses den period där max två deltagare som valts ut från fas 1 och kontrakterats får vidareutveckla sina lösningar. Deltagarna får max 300 000 SEK vardera i utvecklingsbidrag. Fas 2 avslutas med att en vinnare utses.
Fas-rapport	Med fas-rapport avses de skriftliga rapporterna som deltagarna som tecknat avtal med Länsstyrelsen i Dalarnas län ska lämna in till myndigheten i slutet av respektive fas. Rapporterna utgör ett underlag till den vidare bedömningen i processen.
FoU	Begreppet står för forskning och utveckling och är ett samlande begrepp inom framförallt näringslivet för verksamhet som syftar till att producera kunskap.



Länsstyrelserna

Förkommersiell
upphandling

Med förkommersiell upphandling avses ett förfarande för upphandling av forsknings- och utvecklingstjänster fram till kommersialisering. Denna innovationsupphandling genomförs som en förkommersiell upphandling.

Grundläggande
betaltjänster

Riksdagen har definierat grundläggande betaltjänster som tjänster som gör det möjligt att:

1. utföra betalningsförmedling (betala och ta betalt)
2. ta ut kontanter
3. sätta in dagskassor för näringsidkare och föreningar

Innovation

Med innovation avses en lösning som har förmågan att framgångsrikt utveckla och införa nya strategier, koncept, metoder, verktyg, tekniker eller processer som resulterar i betydande förbättringar av kvalitet, effektivitet eller ändamålsenlighet för en marknad. Det kan exempelvis handla om nya perspektiv på gamla problem, utveckla kvalitet i befintliga tjänster, förändra sätten på vilka tjänster levereras och att hitta nya eller förbättrade samverkansformer och affärsmodeller.

Innovativ höjd

Med innovativ höjd avses hur kreativ, nytänkande och originell erbjuden lösning är.

Kompetensbeställargrupp

Med detta avses ett antal experter utvalda av Länsstyrelsen i Dalarnas län som kommer att ge återkoppling på deltagarnas lösning, samt föreslå till styrgruppen för projektet vilka idéer som bör gå vidare i processen.



Länsstyrelserna

LOU	LOU är lagen om offentlig upphandling. Den ser till att myndigheter och andra organisationer som finansieras av allmänna medel inte kan köpa vad som helst. Utan LOU skulle det finnas en risk att statens skattepengar används till sådant som inte gynnar folket.
LUF	LUF är lagen om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster. Den har i stort sett samma syfte som LOU. Skillnaden är att den gäller för de myndigheter och organisationer som är i försörjningssektorn. Den här lagen reglerar inköpen lite mindre detaljerat.
Lösning	Med lösning avses den av deltagarna i anbudet presenterade lösningen som möter utmaningen och når målen som anges i anbudsunderlaget. I underlaget kallas lösningar även för innovationslösning eller innovationsförslag.
Målgrupp	Med målgrupp avses de slutanvändare som upphandlingen vill nå med lösningarna. Målgrupperna definieras i anbudsunderlaget.
Prototyp	Med prototyp avses en tidig version av en produkt, tjänst, lösning eller system, framtagen i syfte att demonstrera eller utveckla exempelvis processer eller koncept.
Slutanvändare	Med slutanvändare avses de målgrupper av individer i första och andra ledet som presenteras i underlaget.



Länsstyrelserna

Styrgrupp	Med styrgrupp avses en grupp representanter från länsstyrelserna som har ansvar och beslutanderätt i projektet och upphandlingen. Styrgruppen fattar beslut om vilka deltagare som tilldelas kontrakt till respektive fas och vilken som blir den slutliga vinnaren.
Utmaning	Med utmaning menas de betaltjänstproblem som målgrupperna upplever och som vi vill finna lösningar på genom denna upphandling.
Vinnare	Med vinnare avses den eller de deltagare som efter beslut från länsstyrelserna vunnit den förkommersiella upphandlingen.



Anbudsformulär för innovationsupphandling av betaltjänster

Inledning

Deltagaren svarar på ställda krav genom att fylla i detta anbudsformulär. Åberopade certifikat, intyg, etc. som deltagaren inkluderar i innovationsförslaget (anbudet) ska bifogas.

Skriv direkt i gråmarkerade fälten.

Kontrollera noga att blanketten är fullständigt ifylld och att eventuella efterfrågade bilagor bifogas.

Uppgifter om deltagaren

Deltagaruppgifter

Typ av organisation:

Organisationsens registrerade namn:

Registrerad adress:

Postnummer:

Stad:

Land:

Organisationsnummer:

Hemsida:

Organisationens storlek:

Organisationens status:

Huvudsaklig verksamhet:

Näringslivsområde:

Samarbetspartners:

Underleverantör/er:



Kontaktuppgifter

Titel: Förnamn: Efternamn

Position:

Organisation:

Adress:

Postkod: Stad

Land:

Telefon:

Mobil: Fax

E-post:

Hur hörde du talas om upphandlingen?

1 Beskriv om du/ni har tidigare erfarenheter från betaltjänstområdet

2 Beskriv om du/ni har tidigare erfarenheter från arbete med lösningar för särskilda grupper, som äldre och funktionsnedsatta



Inverkan på utmaningen

3 Titel och beskrivning av den föreslagna idén/lösning och den förväntade inverkan på utmaningen

Uppge titel och en kortfattad beskrivning av föreslagen idé/lösning och hur den kommer att leverera de resultat till slutanvändarna som beskrivs i anbudsunderlaget. Du kan vilja bifoga bilder eller diagram separat med anbudsformuläret.

4 Vilket behovet möter förslaget

Löser ditt förslag problemen för samtliga fyra målgrupper som beskrivs i anbudsunderlaget eller bara vissa av dem. Det är viktigt att beskriva för att bedömningen av förslaget ska bli rättvis.



5 Potentialen hos den föreslagna idén/lösning att adressera nya/utökade utmaningar inom området

Beskriv kortfattat potentialen i förslaget att adressera nya/utökade utmaningar inom området så som beskrivs i anbudsunderlaget.

6 Kommersiell gångbarhet och väg till marknaden

Beskriv den kommersiella gångbarheten hos den nya lösningen: hur kan den nya lösningen göras till en livskraftig produkt och uppnå de föreslagna fördelarna. Inkludera en plan för kommersialisera resultatet av ditt utvecklingsarbete.



Teknisk ansats

7 Vetenskaplig/teknisk sammanfattning av lösningen

Ge en kort bakgrund till de viktigaste tekniska utmaningar. Ange vad innovationen är och de viktigaste tekniska leverablerna. Beskriv kortfattat hur utmaningen adresseras. Lämna uppgifter om eventuella konkurrerande teknik/alternativ på marknaden och de relativa fördelarna med ditt föreslagna tillvägagångssätt. Inkludera uppgifter om alla befintliga och relevanta IP-tillgångar och deras betydelse för din möjlighet att uppnå åsyftat resultat.



Hållbarhet

8 Ekonomisk, social och ekologisk hållbarhet hos förslaget

Beskriv hur ditt förslag möter kraven på ekonomisk, social och ekologisk hållbarhet som beskrivs i anbudsunderlaget.



Kvalitet på förslaget

9 Planering av hur förslaget ska utvecklas

Beskriv hur din lösning kan utvecklas under upphandlingsprocessen; de viktigaste milstolparna, resurser som kommer att krävas för att möta de tekniska utmaningarna och vilka de viktigaste framgångsfaktorer är.

Beskriv kort planen för fas 1.

Beskriv översiktligt planen för fas 2.



10 Resurser och samarbetspartners

Beskriv resurserna som är avsatta för projektet (personer/utrustning, etc.). Uppge eventuella samarbetspartners eller planer på att söka samarbetspartners. Inkludera varje kunskap och färdighet som är relevanta och hur mycket tid som kommer att läggas i utvecklingsarbetet. Inkludera även experter hos eventuella underleverantörer.

11 Riskhantering.

Beskriv detaljerat identifierade risker (tekniska, kommersiella och övriga) och hur dessa ska hanteras.



Sekretess

12 Sekretess.

Indikera vilken information i förslaget som bör vara konfidentiell och beskriv varför du skulle lida skada om sådan information offentliggjordes.



Försäkran

För att ditt anbud ska godkännas krävs att du har godkännande från relevant instans i din egen juridiska person. Dessa godkännanden krävs för att säkerställa att den information som ges i denna ansökan är fullständig och korrekt. Genom att lämna in anbud bekräftar du att uppgifterna i denna ansökan är fullständig och att du är aktivt engagerad i detta projekt och ansvarar för den övergripande förvaltningen och samtycker till att administrera tilldelning om den görs.

Detta anbudsformulär måste färdigställas och returneras elektroniskt i verktyget Visma TendSign senast 2016-09-30.

Jag bekräftar att de uppgifter som lämnats på denna blankett är fullständiga och korrekta, och att jag ska vara aktivt engagerad i detta projekt och ansvarar för den övergripande förvaltningen.

Signerat Datum
(Utsedd kontaktperson)

Jag bekräftar att jag har godkänt priset och att denna organisation är beredd att genomföra projektet med det angivna priset och för att administrera tilldelning av kontrakt om sådan görs.

Signerat Datum
(Verkställande direktör/Ekonomichef)

Jag bekräftar att jag inte är föremål för sådan uteslutning som anges i Anbudsinbjudan.

Signerat Datum
(Behörig företrädare för leverantören)

Jag bekräftar att de tjänster som erbjuds uppfyller minimikraven som anges i Anbudsinbjudan och accepterar de villkor som den upphandlande myndigheten ålägger mig för att kontrollera att dessa krav uppfylls.

Signerat Datum
(Behörig företrädare för leverantören)

FÖR ATT DITT ANBUD SKA GODKÄNNAS KRÄVS ATT BEKRÄFTELSE ANGÅENDE PRISET SIGNERAS AV RELEVANT INSTANS I DIN ORGANISATION.

Bilaga 2 - Anbudshämtare

**Aktörer/organisationer som hämtat ut förfrågningsunderlaget till
Förkommersiell upphandling - Innovationsupphandling av betaltjänster
(redovisade i bokstavsordning)**

Abilia AB
Advokatfirma Lindahl Kommanditbolag
A-focus AB
Aktiebolag Stelacon
Argomento GIS & IT AB
Attention Design ApS
DIBS Payment Services AB
Eurodocs AB
Imatis AS
IMCG Sweden AB
IQT
Knowit Business Growth AB
Merzell Svenska AB
Mobiento AB
Mobill Scandinavia Aktiebolag
Modul-System Sweden AB
Nethouse Sverige AB
Nordea Bank AB
Ocean Observations
Parkster AB
Point Transaction Systems
Aktiebolag
RealTest AB
Screen Interaction AB
Seamless AB
Six Year Plan AB
Skandinaviska Enskilda Banken AB
Strategic Solutions AB
The World Loves AB
TRIVEC Öst AB
Visma Commerce AB
WSP Sverige AB
Zavanto AB
Örebro kommun

