



Borger og arbejdsmarked
Borger og arbejdsmarked Stab
Centrumpladsen 4
5700 Svendborg

12. januar 2024

Udskiftning af IT-udstyr i Borgerservice og tilbud om ny samlet IT-pakkeløsning

Nødvendig udskiftning af biometric-udstyr

Biometri-udstyret (fingeraftryk mv) i Borgerservice, der bruges når borgere skal bestille pas og kørekort står overfor en udskiftning, da det ikke længere er tidssvarende og samtidig er så udslidt, at det ikke fungerer stabilt. Der er ligeledes behov for at skifte den eksisterende kuffertløsning (biometri-udstyr) ud i Mobil Borgerservice, da udstyret også er udslidt og samtidig er tungt og uhåndterbart, hvilket har været et gennemgående tema i den årlige APV (Arbejdspladsvurdering).

Svendborg Kommune opfordrer alle til at skrive sikkert via Digital post. Derfor bør du aldrig sende fortrolige personhenførbare oplysninger (CPRnr. helbreds- og økonomiske oplysninger) i en almindelig mail. Læs mere: <https://www.svendborg.dk/om-kommunen/digital-post-og-selvbetjening>

Administrationen har indhentet tilbud på det påkrævede biometri-udstyr ved den nuværende leverandør. Det nødvendige IT-udstyr kræver en engangsinvestering på 48.000 kr.

Leverandøren har, i forbindelse med indhentelse af pris på biometri-udstyr, tilbudt en ny samlet IT-pakkeløsning, der, udover det nødvendige biometri udstyr, indeholder en ny mulighed for at tage foto (GO Foto) i Borgerservice Centrumpladsen og Mobil Borgerservice samt tilkøb af to yderligere systemer indenfor en økonomisk ramme, der er mindre end den udgift Svendborg Kommune i dag har til den nuværende løsning.

Ekstra indhold i det samlede pakkeløsningstilbud

Fotoløsningen GO Foto

Det er muligt at bestille pas/kørekort i Mobil Borgerservice, og det har tidligere været muligt i den forbindelse at få taget et billede, så borgerne ikke skulle både i Mobil Borgerservice og ind til Svendborg for at få taget et billede ved en fotohandler. Fotoløsningen har dog ikke været i drift siden marts 2023, da kvaliteten af fotos var for ringe og medførte en del afvisninger fra pasmyndighederne, til gene for borgerne, der dermed skulle komme i Borgerservice igen.

Åbningstider personligt fremmøde:

Mandag-tirsdag	Kl. 09.00-13.00
Onsdag	Lukket
Torsdag	Kl. 10.00-16.45
Fredag	Kl. 09.00-13.00

Telefontid:

Mandag-onsdag	Kl. 09.00-15.00
Torsdag	Kl. 10.00-16.30
Fredag	Kl. 09.00-14.00

I forhold til bestilling af pas/kørekort i Borgerservice Centrumpladsen har det hidtil ikke været muligt at få taget billeder, det har dog været muligt for de lokale fotohandlere digitalt at overføre billederne til

Borgerservice via en tunnelløsning. Denne løsning er ikke længere mulig, da leverandøren ikke længere tilbyder dette. Borgerne skal dermed fysisk medbringe et pasbillede, der indscannes digitalt i Borgerservice.

Med Go Foto-løsningen vil det ved hjælp af en ganske almindelig smartphone være muligt at tage portrætbilleder til brug i pas og kørekort i både Mobil Borgerservice og i Borgerservice Centrumpladsen. Det vil være en serviceforbedring for borgerne, i det de hermed kan få løst alle opgaver i forbindelse med bestilling af nyt pas i Borgerservice, og ikke behøver at få taget billeder andre steder.

I mange kommuner er det allerede i dag en mulighed at få taget pasfoto i forbindelse med bestilling af nyt pas i Borgerservice.

De 2 ekstra systemer, der tilbydes er:

Digitale lægeattester, der er et system, der kan håndtere digital udveksling og kommunikation omkring lægeattester med de lokale læger. Det forventes, at der bliver lovkrav om, at kommunerne kan håndtere digitale lægeattester ifm. kørekort fra juli 2025. Hvis systemet ikke tilkøbes nu, forventes udgifter til køb af systemet i forbindelse med lovkravet i 2025.

Automatisk påmindelsessystem der kan sikre at borgere automatisk modtager en besked fra systemet tre måneder før deres pas eller kørekort udløber. Det vil være en serviceforbedring overfor borgerne og samtidig sikre et bedre flow i Borgerservice, da mange borgere først opdager, at passet er udløbet i forbindelse med hovedferierne.

Såfremt Svendborg Kommune vælger at indkøbe den samlede IT-pakkeløsning tilbydes en rabataftale således, at de årlige driftsudgifter fremover vil udgøre ca. 100.000 kr. mod en nuværende årlig driftsudgift på ca. 263.000 kr. Der er således tale om en årlig besparelse på ca. 163.000 kr.

Leverandøren har alene mulighed for at tilbyde denne økonomisk fordelagtige løsning, såfremt GO Foto løsningen vælges som en mulighed i både Mobil Borgerservice og Borgerservice på Centrumpladsen.

Økonomien i forbindelse med GO Foto er således, at borgeren betaler et beløb, der svarer til den aktuelle markedspris. Betalingen for billedet går direkte til systemudbyder. Svendborg Kommune har dermed ingen indtægter i forbindelse med fotoløsningen.

En konsekvens ved at tilbyde muligheden for at få taget billede i Borgerservice kan være at lokale forretningsdrivende kan miste omsætning, men systemudbyder garanterer, at prisen for et billede altid vil svare til den aktuelle markedspris. Det vil dermed være på almindelige markedsvilkår og ikke konkurrenceforvridning. Det vil også fortsat være muligt at medbringe eget foto.

Mulighed A Bestilling af den fulde IT-pakkeløsning

Engangsinvestering i nyt biometri-udstyr 48.000 kr.

Årlige driftsomkostninger til IT-systemer i Borgerservice incl. go Foto og de to ekstra systemer 100.068 kr.

Borgerne får mulighed for at få taget foto i både Mobil Borgerservice og Borgerservice Centrumpladsen og skal dermed ikke nødvendigvis 2 steder i forbindelse med bestilling af pas, hvilket vil fremme den gode serviceoplevelse.

Derudover tilkøbes af de to systemer, digitale lægeattester og påmindelsessystem, hvilket vil være med til at sikre et bedre flow i Borgerservice.

Mulighed B Nødvendigt Biometri udstyr samt fotoløsning i Mobil Borgerservice

Engangsinvestering i nyt biometri-udstyr 48.000 kr.

Engangsinvestering i GO Foto til Mobil Borgerservice 24.000 kr.

Årlige driftsomkostninger 281.268 kr.

I denne løsning tilbydes digitale lægeattester og automatisk påmindelsessystem ikke. Såfremt disse systemer ønskes nu eller på et senere tidspunkt, vil det kræve en yderligere merudgift for Borgerservice.

Borgerne får, i lighed med tidligere, mulighed for at få taget foto i Mobil Borgerservice og skal dermed ikke nødvendigvis to steder i forbindelse med bestilling af pas, hvilket vil fremme den gode serviceoplevelse i Mobil Borgerservice. Der skal være en opmærksomhed på kommunikationen, så borgere er opmærksomme på at fotomuligheden kun er tilstede ved Mobil Borgerservice.

Leverandøren kan ikke tilbyde rabat på eksisterende driftsudgifter ved valg af denne løsning.

Mulighed C Nødvendigt Biometri udstyr

Engangsinvestering i nyt biometri-udstyr 48.000 kr.

Årlige driftsudgifter til IT-systemer i Borgerservice 263.388 kr.

I denne løsning foretages alene en udskiftning af det nødvendige biometri-udstyr.

Økonomien i de 3 muligheder

	Engangsinvestering	Årlige driftsudgifter
Mulighed A	48.000	100.068
Mulighed B	72.000	281.268
Mulighed C	48.000	263.388

Driftsudgifterne er sammensat af:

	I dag	Mulighed A	Mulighed B	Mulighed C
Udgifter til drift af online tidsbestilling og betaling	22.188	22.188	22.188	22.188
Udgifter til dokumentboks	30.000	30.000	30.000	30.000
Support mobil løsning	9.600			9.600
Basisaftaler (eksisterende løsning)	201.600		201.600	201.600
Basisaftale GO		18.540	18.540	
Driftsudgift til 2 nye systemer*		20.400		
Go Foto (MBS)		8.940	8.940	
Samlede driftsudgifter	263.388	100.068	281.268	263.388