

Till dig som ska upphandla juridiska informationstjänster / rättsdatabaser

Har du fått uppdraget att genomföra en upphandling av juridiska informationstjänster? Då står du inför en utmaning!

Upphandling av juridiska informationstjänster är en viktig och komplex investering. Även om upphandlingar inom branschen inte omsätter de största summorna, kan valet av leverantör få påverkan på den totala kostnadsbilden. Det juridiska stödets användbarhet och kvalitet är av avgörande betydelse för ett effektivt resursanvändande och kompetenssäkring samt för att undvika omständliga rättsprocesser.

Medan antalet leverantörer på marknaden är få – och skiljer sig åt vad gäller praktisk funktion, djup och omfattning – är dess användargrupper många. De olika målgrupperna kräver ofta tjänster som är nischade gentemot just dem och deras unika behov. Risker är annars att stödet enbart blir en trygghet i teorin.

Till exempel har en bygglovshandläggare inte behov av samma juridiska stöd som en rektor. På samma vis möter en medarbetare vid en omsorgsförvaltning inte samma frågeställningar som kommunjuristen. Till och med inom samma nämnd kan olika flöden vara nödvändiga.

Ytterligare en komplexitet ligger i att informationsbranschen är i ständig förändring. För fem till tio år sedan kunde en rättsdatabas värde ligga i att finna digitaliserat material samlat på ett och samma ställe. I dagens informationssamhälle behöver vi snarare hjälp att sortera i det stora digitala flödet som omger oss. "Informationsstress" har blivit ett begrepp och värdet kan i dag sägas ligga i att få ett kvalitetssäkrat urval. Trots detta utformas förfrågningsunderlagen inte sällan på samma sätt som för ett decennium sedan.

En lyckad upphandling är därför vanligen en som ger beställaren möjlighet att förstå vilken tjänst på marknaden som bäst matchar de tänkta användarnas olika behov. Med över 20 års erfarenhet som leverantör till offentlig sektor delar vi gärna med oss av vår kunskap om hur du når dit.

Det finns olika typer av rättsinformationstjänster

Att som medarbetare i en kommun få tillgång till juridisk information som är skapad med utgångspunkt i just hans eller hennes yrkesroll, är ofta vad som gör skillnad. Med det menar vi att det idag är relativt enkelt att paketera digitaliserat juridiskt material såsom lagar, förarbeten och domar i rättsområden och kalla det för nischade tjänster. Vi kallar en sådan databas för en *rättsdatabas*.

En ytterligare funktion får emellertid tjänsten när den också, förutom ovan nämnda material, erbjuder ett stöd att förstå informationen, på ett sätt som både språkligt och strukturellt är anpassat till respektive yrkesroll. Detta kan exempelvis ske genom tydliga ämnesmenyer, kontinuerliga referat av domar och beslut, expertanalyser, checklistor, vägledning samt

hjälp att tolka lagtext. Det kan också ges genom integrerade utredningsverktyg och möjlighet att ytterligare anpassa materialet att gälla en viss fråga inom rättsområdet, såsom LSS-handläggning, bygglov, överförmyndarfrågor etc. Vidare stöd ges också genom att det bearbetade materialet tillhandahålls i ett flöde som både kvantitativt och kvalitativt håller en hög nivå och materialet är selekterat av kunniga personer, och särskilt anpassat till respektive användargrupp.

Fråga er gärna:

Vad är det som ska upphandlas – vilka beslutsstödsfunktioner behöver vi?

Vilket stöd förväntar sig användarna att få av den upphandlade tjänsten?

Vad blir konsekvensen av det ena eller det andra alternativet?

Behovsanalys

Det behov juridiska stödtjänster ska fylla skiljer sig åt mellan olika yrkesroller och rättsområden. Vissa behöver främst bredd i det juridiska stödet, medan andra arbetar mer nischat och behöver ett urval inom ett specifikt område, för att kunna arbeta effektivt och rättssäkert. Några medarbetare kanske själva är jurister, medan andra behöver material som är bearbetat för att rikta sig mot icke-jurister.

Som upphandlare eller annan samordnare för upphandling kan det vara svårt att helt förstå och förutse vilka syften en juridisk informationstjänst måste fylla, för att tillgodose samtliga medarbetares behov. Samtidigt kan tjänstens djup, omfattning, inriktning och användarvänlighet vara helt avgörande för om exempelvis en handläggare upplever sig ha goda förutsättningar att göra sitt jobb.

Vår erfarenhet är att det är viktigt att involvera de faktiska målgrupperna i kravställningen. Genom att förstå nämndernas och förvaltningarnas behov och hur dessa skiljer sig åt, kan du säkerställa ett matchande stöd och användarnöjdhet.

Fråga er gärna:

Vilka medarbetare är i behov av juridiska informationstjänster?

Vilka typer av beslutsstöd behöver de olika medarbetarna?

Behöver ni tjänster anpassade för både jurister och icke-jurister?

Vilka tjänster eller tjänstetyper behöver ni för att tillfredsställa de behov som svaret på frågorna ovan anger?

Dialog och marknadsanalys

När du har skapat dig en bild av målgruppernas olika behov, är nästa steg att utforska vilka av dessa behov som är möjliga att tillgodose och på vilket sätt.

Precis som användarnas behov skiljer sig åt, är de juridiska tjänster som marknadens aktörer erbjuder olika. Förutom innehållsmässiga skillnader handlar det också om utformning av sökfunktioner, struktur och vilka arbetsverktyg tjänsterna innehåller. En annan viktig aspekt är vilken support och hjälp leverantören ger vid implementering av tjänsterna och under avtalstiden.

Vissa leverantörer erbjuder främst en samling juridiskt material, medan andra även erbjuder bearbetad information såsom analyser, sammanfattningar, checklistor, referat m.m. Tjänsterna kan därför användas för delvis olika syften. .

Vi tycker att man får ett bra underlag för att förstå hur leverantörerna skiljer sig åt genom att bjuda in tänkbara leverantörer till en visning. Du får då en möjlighet att uppleva tjänsternas användarvänlighet och förstå vilken typ av material som där är inkluderat samt dess omfattning och djup. En referensgrupp av personer från olika förvaltningar kan med fördel delta i visningen. De kan hjälpa dig att få en samlad bild av det utbud som finns genom att diskutera materialet med koppling till sina specifika behov.

Du kan också samla in information från leverantörerna genom en RFI. Det är dock viktigt att den som då utformar frågorna har en mycket god bild av vilken information som behöver inhämtas, för att få ett motsvarande lika gott underlag som vid en visning.

Genom att ha kartlagt såväl det egna behovet som möjligheterna på marknaden, har du nu en god utgångspunkt för att skapa ett bra underlag inför ert inköp av juridiska tjänster.

Fråga er gärna:

Hur säkerställs kvaliteten på exempelvis det bearbetade materialet i tjänsterna?

Hur många arbetar med att säkerställa bevakning, analys och kvalitet hos varje leverantör?

Hur säkerställs att presentationen och tillgängliggörandet av materialet är anpassat till olika användargrupper?

Hur säkerställs att definitionen av det kvalitativa materialet är jämförbar mellan de olika leverantörerna?

Representerar personerna i referensgruppen olika verksamheter, befattningar och behov?

Hur ser kundsupport och kundservice ut under avtalstiden?

Finns referenskommuner att stämma av erfarenheter med?

Kravställning

Förhoppningsvis har du nu en bra bild av vad den juridiska informationstjänsten bör uppfylla för grundläggande krav, för att vara användbar för din organisation.

Det kan vara en god idé att reflektera över om kravens utformning, exempelvis när det gäller mängd och typ av information, är motiverade utifrån er behovsbild samt hur de påverkar leverantörers möjlighet till deltagande i upphandlingen och därmed konkurrenssituationen.

Ett exempel på ett krav som ibland uppställs är att lagkommentarer efterfrågas på "alla" lagar inom samtliga rättsområden, eller liknande formuleringar. Ofta behöver inte den stora gruppen användare inom kommunen tillgång till kommentarer på "alla" lagar, samtidigt som det för närvarande endast är en leverantör på marknaden som kan uppfylla kravet.

Det är vidare en leverantör som har upphovsrätten till den så kallade NJA-serien (särskilda domsreferat från Högsta domstolen) före 1981 men i NJA-serien ingående HD-domar finns ofta i rättsinformationstjänster från andra leverantörer. Om det i upphandlingen ställs upp ett krav på tillgång till NJA-serien före 1981 innebär det därför att endast en leverantör kan lämna anbud.

Vår uppfattning är att det är lämpligt att säkerställa att alla grundläggande krav är befogade utifrån ert behov och att ni utvärderar innehållets djup, omfattning och användbarhet utifrån en genomtänkt utvärderingsmodell.

Upphandlingsmodell

Om du som upphandlare tycker att det är svårt att få alla behov täckta av en leverantör – kanske är ni till och med många kommuner som upphandlar gemensamt – så finns alternativet att teckna ramavtal med flera leverantörer. En ramavtalsmodell som flera beställare har valt, är att underlaget utformas så att varje avtalspart sedan själv kan avropa enligt fördelningsnyckel grundat i det egna behovet.

Ett annat sätt att möta de olika rollernas eller förvaltningarnas behov, är att dela upp upphandlingen i anbudsområden. En enkel uppdelning kan avse jurister kontra handläggare/övriga medarbetare. Det är då ofta lättare att rikta kravställningen mot en specifik målgrupp, utan oavsedda effekter för andra användare inom organisationen.

Leverantörernas olika inriktningar medför olika prisbilder. Priset bör enligt vår uppfattning emellertid sättas i relation till vad ni får för pengarna och hur det i förlängningen bidrar till användandet av resurser, såsom personal och tid.

Det kan därmed, vid val av en mer traditionell utvärderingsmodell, vara en god idé att låta kvalitetsaspekten få betydelse vid utvärderingen. Det är i regel framför allt den innehållsmässiga kvaliteten som har betydelse för användaren, det vill säga nyttan med tjänsten. Vilken nytta en tjänst medför avgörs bäst genom att användaren under en period får testa att arbeta i den tjänst som är relevant för honom eller henne samt genom en aktiv visning av tjänsten. Först genom ett faktiskt användande av den tjänst som offereras, kan användaren bilda sig en uppfattning kring om rätt material finns att tillgå, hur lätt informationen är att ta till sig, hur omfattande nyhetsbevakningen är etc.

Det är enligt vår uppfattning svårt att den upplevda nyttan av en tjänst för användarna med hjälp av på förhand fastställda utvärderingsfrågor såsom "Har ni tingsrättsdomar från år xx, ja/nej" eller "Har ni en lagkommentar till lag xx, ja/nej". Bedömningen av tjänstens användbarhet är mer komplex än så, och beroende av flera olika parametrar, varför vi menar att utvärderingsfrågorna inte bör formuleras på det sättet.

Marknadens spretiga prisbild kan motivera att inbegripa någon typ av styrning av priset, för att en pris/kvalitet-modell ska få avsett genomslag i praktiken.

Det kan slutligen vara värt att reflektera över om situationen kräver en annonserad upphandling, eller om det är mer lämpligt med en direktupphandling (om det i det enskilda fallet är tillåtet enligt LOU).

Se gärna Upphandlingsmyndighetens vägledning i frågan:

https://www.upphandlingsmyndigheten.se/globalassets/publikationer/vagledningar/2015_1_inkopsammaslag_webb160226.pdf

För ytterligare relevant läsning, se rapport inom ramen för Konkurrensverkets uppdragsforskning; Affärsbaxning – ett ramverk för den goda affären.
<http://www.konkurrensverket.se/publikationer/affarsbaxning--ett-ramverk-for-den-goda-affaren/>

Fråga er gärna:

Är kravställningen motiverad utifrån det faktiska behovet?

Säkerställer utvärderingsmodellen att de tänkta användarna får det stöd de behöver?

Har vi en god förståelse för vad begreppet kvalitet i sammanhanget bör innefatta?

Säkerställer utvärderingssättet att vi får en bra bild av vad som kommer att levereras till oss?

Avslutningsvis

Tack för att du tog dig tid att läsa våra tips om hur en upphandling inom rättsinformatikbranschen kan gå till. Vill du ha ytterligare stöd eller råd – exempelvis kring tidigare upphandlingar eller RFI:er, vilka regler och beräkningar som gäller för direktupphandling eller mer information om våra tjänster, kontakta gärna:

Telefon: 08-462 65 60 | E-post: upphandling@jpinfo.net