



Handläggare: Gunnar Ohlsén  
Telefon: 508 22 024

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd

## Förslag till inrättande av stadsövergripande gemensam IT-service

Svar på remiss från kommunstyrelsen

### Förslag till beslut

1. Hägersten - Liljeholmens stadsdelsnämnd översänder tjänsteutlåtandet som svar på remissen till kommunstyrelsen.

Maria Mannerholm  
stadsdelsdirektör

Gunnar Ohlsén  
avdelningschef Samhällsplanering

### Sammanfattning

Till stadsdelsnämnden har det inkommit en remiss från kommunstyrelsen avseende införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. I ärendet föreslås servicenämnden få i uppdrag att leverera gemensam IT-service till i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Verksamheten ska skötas genom extern entreprenad

Den gemensamma IT-servicen ska omfatta lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem.

Förvaltningen ställer sig positiv till den i ärendet föreslagna stadsövergripande gemensamma IT-servicen.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom samhällsplaneringsavdelningen. Information om ärendet lämnades till fackliga representanter 08-05-27 och 08-06-03 enligt MBL § 19 och 11.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. I budget för 2008 anges att inriktningen ska vara att verksamheten läggs ut på entreprenad.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Utredningen ger en översiktlig beskrivning av förutsättningarna för konsolidering och standardisering av de lokala IT-verksamheterna, åtgärder innan genomförande samt förslag på tidplan.

De effektiviseringar som förväntas uppnås genom förslaget är minskad bemanning, högre tillgänglighet, jämnare kvalitet och en mer kostnadseffektiv IT-miljö.

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande anges tre områden som blir obligatoriska för nämnderna att avropa från den gemensamma IT-servicen. Det gäller lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem. Ansvaret för den stadsövergripande gemensamma IT-servicen läggs på servicenämnden. Servicenämnden kommer att ansvara för upphandling av en eller flera entreprenörer och kommer för detta bygga upp en beställarorganisation. Gentemot övriga nämnder i staden blir servicenämnden leverantör och nämnderna beställare.

Under hösten kommer arbetet med inventeringar, upphandling och avtal att pågå. Förslaget innebär sedan att ansvaret för IT-stödet förs över från stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden till servicenämnden fr.o.m. 2009-01-01. Driften läggs ut på entreprenad successivt fr.o.m. 2009-07-01. IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska också konsolideras, men först ska en mer detaljerad krav- och behovsanalys göras.



## Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att stadsledningskontorets förslag till stadsövergripande gemensam IT-service är positivt. En centraliserad serverdrift och en gemensam helpdesk har stora fördelar. Möjligheten till kostnadseffektiviseringar bör vara stora. En gemensam helpdesk skulle kunna innebära en utökad service till de verksamheter som bedrivs 24 timmar om dygnet och blir allt mer datoriserad.

Användarna har idag en hög förväntan på att få hjälp på plats av en IT-tekniker. Många användare har en begränsad vana vid att använda datorer och kan ha problem med att beskriva sina problem. Förvaltningen tror därför att det kommer att ställas höga krav på den gemensamma helpdeskens personal för att stödet ska upplevas som tillfredsställande. Ett ökat utbildningsbehov kan förväntas i samband med införandet av den gemensamma IT-servicen.

Vid konsolideringen och standardiseringen är det också viktigt att driftssäkerhet och lättillgänglighet prioriteras vid val av arbetsplatssystem. Risken är annars stor att den kostnadseffektivitet som ska uppnås inte helt uppfylls. Ett fungerande IT-stöd är en förutsättning för de flesta verksamheterna och avbrott kan få allvarliga konsekvenser.

I stadsledningskontorets förslag görs ingen bedömning av vilka konsekvenser en standardisering kommer att få för nämnderna. I vilken omfattning kommer utrustning behöva bytas ut och vad kostnaden för det är.

Förslaget är otydligt vad gäller tidplanen för genomförandet och avvecklingen av den IT verksamhet som nämnderna idag bedriver. Det är viktigt att detta tydliggörs i det fortsatta arbetet för att nämnderna ska kunna upprätthålla en god service till sina användare tills dess det finns en entreprenör att lämna över ansvaret till. För entreprenören bör det dessutom vara en förutsättning att överlämnandet kan ske på ett bra sätt.

## Bilagor

Remissen: Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service.