

Till berörd remissinstans

**Detaljerad krav- och behovsanalys
avseende avtalets ändamålsenlighet samt
beslut om nyttjande av optionsperiod och
beslut om förnyad centralupphandling av
gemensam IT-service (GSIT)**

Dnr: 031-961-2013

Remisstiden sträcker sig till den 7 maj 2014, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Finansroteln är Sandra Molander, tfn 08-508 29 133.

Remissvar skickas till:

- Finansroteln i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Bilägg **inte** remissunderlaget. Det finns redan diariefört i kommunstyrelsens diarium.

Häfta **inte** ihop handlingarna.

Adresserna är följande:

Rotelns e-post: Funktion SLK RI-remissvar eller
RI-remissvar@stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Finansroteln

Remitteringsmapp

Ärende: Kommunstyrelsen ska genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med 2018-12-31 alternativt genomföra

Inkom till KF/KS kansli den

För yttrande senast: 7 maj 2014

Stadsdelsnämnderna	Facknämnderna	Övriga
Rinkeby-Kista	Arbetsmarknadsnämnden	Stadshus AB
Spånga-Tensta	Exploateringsnämnden	KS Handikappråd
Hässelby-Vällingby	Fastighetsnämnden	
Bromma	Idrottsnämnden	
Kungsholmen	Kulturnämnden	
Norrmalm	Kyrkogårdsnämnden	
Östermalm	Miljö- och	
Södermalm	Hälsoskyddsnämnden	
Enskede-Årsta-Vantör	Revisionskontoret	
Skarpnäck	Socialnämnden	
Farsta	Servicenämnden	
Hägersten-Liljeholmen	Stadsarkivet	
Skärholmen	Stadsbyggnadsnämnden	
Älvsjö	Trafik- och	
	Renhållningsnämnden	
	Utbildningsnämnden	
	Äldrenämnden	
	Överförmyndarnämnden	

Handläggare
Emma Wahlin
Telefon: 08-508 29 546

Till
Kommunstyrelsen

**Detaljerad krav- och behovsanalys avseende
avtalets ändamålsenlighet samt beslut om
nyttjande av optionsperiod och beslut om
förnyad centralupphandling av gemensam IT-
service (GSIT)**

Stadsledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar följande.

1. Stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att med utgångspunkt i den inriktning som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande genomföra förnyad centralupphandling av gemensam it-service inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut, teckna avtal, samt förvalta detta avtal och vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtalet som utifrån avtalade åtaganden, stadens verksamhetsbehov och affärsmässiga grunder är påkallade.
3. Stockholms Stadshus AB uppmanas att ge stadens samtliga bolagsstyrelser i uppdrag att lämna fullmakt för att delta i såväl centralupphandling av gemensam it-service som avtalsförvaltning.

Irene Lundquist Svenonius
Stadsdirektör

Gunnar Björkman
Bitr. stadsdirektör

Anette Holm
It-direktör

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 27 maj 2013 att förlänga avtal med Volvo IT avseende leverans av gemensam it-service för Stockholms stad och dess bolag (dnr 035-785/2009) i två år till och med den 31 december 2016. Avtalet tecknades ursprungligen som en del av verkställigheten av kommunfullmäktiges beslut om införande av en stadsövergripande gemensam it-service (Utl 2008:134).

Samtidigt som kommunfullmäktige beslutade om förlängning av avtalet gavs kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med 2018-12-31 alternativt genomföra ny upphandling, meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans av gemensam it-service. Kommunstyrelsen har för egen del uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut, vilket redovisas i det aktuella ärendet.

Ärendet

I syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet har stadsledningskontoret genomfört ett omfattande informationsinhämtnings- och förankringsarbete. Detta arbete beskrivs mer utförligt i den rapport som utgör bilaga 1 till detta tjänsteutlåtande, nedan benämnd stadsledningskontorets utredning.

Krav- och behovsanalys

Som en mycket viktig del i utredningsarbetet har stadsledningskontoret under hösten 2013 bjudit in till en bred dialog med stadens samtliga förvaltnings- och bolagschefer samt samtliga lokala it-chefer/-samordnare till två omgångar av workshoppar. Därutöver har workshoppar genomförts på motsvarande sätt med fackliga företrädare och de övergripande diskussionerna har kompletterats med fokusgruppssamtal indelade för att täcka stadens verksamhetsområden samt representanter för de lokala och centrala systemägarna.

Intresset har varit stort och bedömningen är att dialogen gjort det möjligt att på ett bra sätt fånga upp verksamhetens synpunkter och utforma rekommendationer till strategiska vägval och avvägningar inför en eventuell ny upphandling. Totalt har mer än 550 personer från stadens verksamheter varit representerade vid de sammanlagt 41 workshoppar och 10 fokusgruppssamtal som genomförts, varav cirka 200 personer har deltagit på utbildningsnämndens 15 workshoppar och intervjuer.

Av stadsledningskontorets utredning framgår att kärnan i leveransen av den gemensamma it-servicen, det vill säga den sammanhållna it-leveransen, den gemensamma infrastrukturen och modellen för support och service överlag i dag upplevs som positiv och funktionell. Ingen verksamhet har vid workshoppar efterfrågat en återgång till den tidigare modellen med en enhetsvis uppbyggd leverans där det it-stöd som ingår i gemensam it-service istället produceras helt och hållet lokalt eller i egen regi.

Stadsledningskontorets utredning ger vid handen att dagens leverans motsvarar verksamhetens behov i en sådan omfattning att den kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service. Samtidigt finns behov av förändringar, inte minst inom skolan. För att behoven ska kunna krävas på ett lämpligt sätt bör en ny upphandling genomföras först efter det att det arbete som redovisas i detta ärende kompletterats med fortsatta utredningar av de behov som identifierats. Detta bör ske på en detaljeringsnivå som kan ligga till grund för ett förfrågningsunderlag.

Stadsledningskontoret konstaterar i utredningen att skolans pedagogiska it-miljö bör göras till föremål för en särskild kravställning och att frågan om vad "skolan" behöver inte endast har ett svar, utan flera, beroende på vilken skola som avses, vilken typ av undervisning som bedrivs och vilken mognadsnivå skolan har rent it-mässigt. Det krävs ett omfattande arbete med att närmare beskriva de behov som finns inom utbildningsnämndens verksamheter för att klarlägga hur en sådan förnyad kravställning av den pedagogiska it-miljön ser ut. Av särskild vikt menar stadsledningskontoret är att utreda hur de krav på ökad flexibilitet och service som nu ställs kan påverka totalkostnaden för det framtida it-stödet.

I nästa generation av gemensam it-service är det viktigt att de tjänster och funktioner som idag fungerar ändamålsenligt bevaras, och att andra delar utvecklas och förbättras. På övergripande nivå innebär det enligt de slutsatser som presenteras i rapporten att:

- Samtliga verksamheter som ingick i den förra upphandlingen av gemensam it-service bör omfattas även av en ny upphandling.
- Avtalet även fortsatt ska vara inriktat mot en tjänsteleverans inom samma områden som avtalet omfattar idag, och utvidgas till att dessutom omfatta applikationsdrift av lokala system.
- En tydlig verksamhetsorientering ska ske i kravställningsarbetet, inte minst vad gäller arbetsplatserna där teknisk kategorisering överges till förmån för en

profilering av arbetsplatser utifrån användartyp och situation. Kravställningen ska ta ett samlat processperspektiv från beställning till fakturering.

- Avtalets övriga delar görs till föremål för en detaljerad översyn vad gäller såväl tjänsteinnehåll som kvalitetskrav och kommersiella mekanismer i enlighet med vad som framgår av stadsledningskontorets utredning.
- I kravöversynen bör även ingå att undersöka om arbetet med användarprofiler kan omfatta surfplattor och smartphones i syfte att uppnå ett samlat leveransansvar och en sammanhållen support som omfattar även dessa delar.
- Den pedagogiska verksamhetens behov hanteras i en separat lösning för elever och om fortsatta utredningar så visar även för lärare och förskolor.

Stadsledningskontoret förordar i utredningen att en ny upphandling bör inledas omgående. Samtidigt konstateras att detta är en förhållandevis tidskrävande process. Om det ska vara möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling som fångar samtliga förbättringsönskemål och på ett relevant sätt möter dessa med ny kravställning utan att kostnaderna ökar okontrollerat måste tid ges för detta i upphandlingsarbetet. Därefter krävs en kontrollerad överföringsprocess från gammal leverans till ny leverans för att undvika störningar som drabbar stadens verksamheter till följd av införandet.

Vid beaktande av detta alternativ bör man ha i åtanke att många förändringar inte kräver en ny upphandling utan kan göras inom befintligt avtal/leverans. Särskilt inom den pedagogiska verksamheten genomförs löpande förändringar av Volvo IT:s leverans. Detta och andra förbättringar, inte minst införandet av 1:1 för gymnasieelever, har lett till mycket goda resultat i de verksamheter som provat det under hösten 2013. Utöver 1:1 har även en ny anpassad hårdvara för de pedagogiska verksamheterna införts, möjligheter för pedagogisk personal att friare installera program utan föregående paketering samt införande av support för elever. Sammantaget visar dessa åtgärder att skolans upplevelse av gemensam it-service kan förbättras avsevärt inom ramen för det nuvarande avtalet. Arbetet med att sprida denna typ av lösningar och införandet av andra anpassningar i leveransen kommer att fortgå inom befintligt avtal.

Avtalssituationen

Det nu gällande avtal som staden har med Volvo IT löper enligt kommunstyrelsens tidigare beslut om nyttjande av den första

förlängningsperioden till 2016-12-31. Därefter återstår ytterligare en möjlig förlängningsperiod. Staden har enligt överenskommelse som träffats med Volvo IT om bestämmelser vid avtalets upphörande då möjlighet att:

1. Inte förlänga nuvarande avtalet efter utgången av 2016.
2. Förlänga avtalet i syfte att behålla Volvo IT som ensam leverantör under hela den återstående förlängningsperioden (2017-2018).
3. Förlänga avtalet i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden.

Som framgår av stadsledningskontorets utredning och slutsatserna ovan finns behov av ett fördjupat kravställningsarbete för att säkerställa att identifierade behov och krav leder till önskvärda förbättringar i en ny leverans. Det är viktigt att detta arbete ges tillräckligt mycket tid för att säkerställa att kravställningen blir korrekt och väl förankrad i stadens verksamheter.

Vid stora externa leveranser av it-drift är det dessutom i praktiken omöjligt att över en natt gå från en leverantör till en annan. En period med parallell drift där gradvis avveckling av den befintliga leveransen kombineras med ett succesivt införande av en ny leverans är nödvändig. Utrymme för att tillåta leveranser från en ny leverantör eller att ställa krav på en gradvis avveckling av Volvo IT:s leverans finns inte i det nuvarande avtalet under den första förlängningsperioden.

Det bör i sammanhanget också noteras att fortsatt köp av tjänster från Volvo IT efter det att den andra optionsperioden löpt ut, det vill säga efter den 31 december 2018, inte är tillåtet eftersom det skulle innebära köp av tjänster utanför den ursprungligen annonserade upphandlingsperioden. Det innebär att upphandlingsarbetet måste planeras på ett sådant sätt att överföringen till ny leverans i alla delar är slutförd senast detta datum. Av detta skäl är inte heller alternativ 2 något som förordas i stadsledningskontorets utredning.

Istället förordar stadsledningskontoret att kommunstyrelsen beslutar om det tredje alternativet ovan. Detta ger förutsättningar för att åstadkomma en kvalitativ upphandling och en kontrollerad avveckling och är det alternativ som bedöms ge bäst resultat på lång sikt. Det ger tid för fördjupad kravställning samtidigt som staden har möjlighet att få tillgång till nya tjänster redan 2017-2018.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets it-avdelning i samråd med finansavdelningen. Dialog har inom ramen för det

underliggande utredningsarbetet även förts med utbildningsförvaltningen.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret rekommenderar mot bakgrund av det utredningsarbete som genomförts och slutsatserna ovan kommunstyrelsen att besluta om att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en leverans baserad på nytt avtal kan påbörjas i början av 2017 utan hinder av avtalet med Volvo IT, men att Volvo IT ändå har ett ansvar för att fortsätta sina leveranser fram till dess att en ny leverans är helt etablerad.

Det är av stor vikt att det fortsatta kravarbetet genomförs i samma anda av dialog och förankring som varit fallet med denna utredning, även om kravnivån nu blir mer detaljerad och gränssnitten delvis annorlunda.

Stadsledningskontoret bedömer att det fortsatta arbetet under 2014 inledningsvis ska utgöras av en utvecklad krav- och behovsanalys med utgångspunkt i det arbete som bedrivits under hösten 2013. Parallellt genomförs framställande av förfrågningsunderlag samt förberedelser för en kommande upphandling, med intentionen att avtal tecknas första halvåret 2016. Ny leverans kan då förberedas på ett kontrollerat sätt och överföring påbörjas direkt efter årsskiftet 2017.

Kostnadsuppskattning

Projektkostnader för upphandlingsarbete och stadens ledning av ett införandeprojekt estimeras till i genomsnitt 40-50 miljoner kronor per år under perioden 2014-2018. Om upphandlingen resulterar i ett leverantörsbyte tillkommer dessutom kostnader för avveckling av nuvarande leverans samt dubbel drift, vilket uppskattas till ytterligare cirka 200 miljoner kronor per år under överföringsperioden.

Givet de kostnader som etablering av ny leverans för gemensam it-service medför bedömer stadsledningskontoret också att ett nytt avtal bör ges en väsentligt längre löptid än vad som varit fallet i det nuvarande avtalet. Om det bedöms juridiskt och verksamhetsmässigt genomförbart bör inriktningen vara att det nya avtalet ska kunna löpa i minst fyra och högst 16 år baserat på nyttjande av succesiva optioner i avtalet.

För finansiering av den första etappen av införandeprojektet avseende kostnader för förberedelse och arbete med upphandlingen under 2014 avser stadsledningskontoret förslå finansiering ur CM2 i

samband med kommunstyrelsens ärende ”Avstämning av mål och budget för 2014”.

För finansiering av den andra etappen av projektet avseende kostnader för införande, överföring och dubbel drift har stadsledningskontoret för avsikt att under 2014 återkomma med förslag till kommunstyrelsen att kommunfullmäktige beslutar att finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen för verksamhetsutveckling med it.

Bilaga

1. Krav- och behovsanalys avseende gemensam it-service (Fas 1), december 2013.