

PM 2015: RI (Dnr 183-230/2015)

Avtalsförvaltning avseende gemensam IT-service, revisionsrapport nr 1/2015

Begäran om yttrande från stadsrevisionen, revisorsgrupp 1

Svarstid den 24 april 2015

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.
Som yttrande över stadsrevisionens rapport ” Avtalsförvaltning avseende gemensam IT-service, revisionsrapport nr 1/2015” hänvisas till vad som sägs i stadens promemoria.

Föredragande borgarrådet Karin Wanngård anför följande.

Ärendet

Revisionskontoret har genomfört en granskning av avtalsförvaltningen avseende gemensam IT-service (GS-IT). Granskningens syfte har varit att bedöma om staden på ett tillfredsställande sätt styr och följer upp att leverans och utveckling av gemensam IT-service sker utifrån avtal och beställning. Granskningen har genomförts med hjälp av konsult.

Rapporten har överlämnats för yttrande i februari 2015. Yttrandet ska ha inkommit till revisorsgrupp 1 senast den 24 april 2015.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret delar i stort de rekommendationer och utvecklingsområden som framkommer i granskningen. Kontoret vill understryka att det inom ramen för den ordinarie avtalsförvaltningen redan pågår förbättringsarbete inom flera av de områden som identifierats, och att detta arbete ligger väl i linje med de åtgärder som föreslås i rapporten.

Mina synpunkter

Det är glädjande att revisorerna gör den övergripande bedömningen att kommunstyrelsen har utformat ändamålsenliga och tillfredsställande rutiner för att följa upp att leverans sker utifrån avtal och beställning. Revisorernas bedömning är också att de roller som finns hos kommunstyrelsen är väl definierade och innefattar det ansvar som en förvaltningsorganisation bör ha. Revisorerna lyfter också ett antal områden där kommunstyrelsen ska fortsätta rikta uppmärksamhet och där utveckling

kan ske. Detta är självklart prioriterat arbete framöver. Vi arbetar för att göra organisationen kring stadens upphandlingar ännu vassare än den är idag - både som en effekt av de förändringar som sker i och med omorganisationen av stadsledningskontoret men också i arbetet med att ta fram en ny upphandlingspolicy. I detta arbete är revisorernas synpunkter en viktig resurs.

Den föregående rapporten som kom från stadsrevisionen om beslutsprocessen och underlagen inför införandet av Gemensam IT-service var inte lika munter läsning. Avtalet har bland annat varit kostnadsdrivande och inte minst vad gäller skolan har den gemensamma it-servicen inte fullt ut kunnat stödja alla aspekter av verksamheten. Leveransen har fungerat i vissa verksamheter, medan den i andra pedagogiska verksamheter har bedömts allt för begränsande. Det är positivt att stadens it-verksamhet har effektiviserats och konsoliderats, men detta får inte ske på bekostnad av verksamheterna. De många problem som uppkom hade till stor del kunnat undvikas med ett annat arbete inför och under arbetet med avtalet. Med det som bakgrund ser vi mycket positivt på det gedigna arbetet som har påbörjats med en ny upphandling, ett arbete som också tar lärdom av vad som gick fel förut.

I övrigt hänvisar jag till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Som yttrande över stadsrevisionens rapport ”Avtalsförvaltning avseende gemensam IT-service, revisionsrapport nr 1/2015” hänvisas till vad som sägs i stadens promemoria.

Stockholm den 18 mars 2015

KARIN WANNGÅRD

Bilagor

Revisionskontorets rapport ”Remiss av Avtalsförvaltning avseende gemensam IT-service”, revisionsrapport nr 1/2015.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Remissammanställning

Ärendet

Revisionskontoret har genomfört en granskning av avtalsförvaltningen avseende gemensam IT-service (GS-IT). Granskningens syfte har varit att bedöma om staden på ett tillfredsställande sätt styr och följer upp att leverans och utveckling av gemensam IT-service sker utifrån avtal och beställning. Granskningen har genomförts med hjälp av konsult.

Den övergripande bedömningen är att kommunstyrelsen genom stadsledningskontorets IT-avdelning har ändamålsenliga och tillfredsställande rutiner för att följa upp att leverans sker utifrån avtal och beställning. Bedömningen är också att tillsatta roller är definierade och innefattar ansvar som kan förväntas av en förvaltningsorganisation.

Genomförd granskning visar att fortsatt utveckling/uppmärksamhet bör ske bl.a. vad gäller ledtider för ändringsärenden mot Volvo IT, att tydliggöra för verksamheterna vilket tekniskt stöd de kan erhålla från stadsledningskontorets IT-avdelning, uppföljning av leverans avseende ärenden till service-desk samt underlag/stöd för kostnadsuppföljning.

Rapporten har överlämnats för yttrande i februari 2015. Yttrandet ska ha inkommit till revisorsgrupp 1 senast den 25 maj 2015.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 6 mars 2015 har i huvudsak följande lydelse.

Inledningsvis kan konstateras att stadsledningskontoret ser mycket positivt på den transparens och lyhördhet som präglar dialogen mellan stadsledningskontoret och revisorerna under hela granskningsprocessen.

De synpunkter som stadsledningskontoret har lämnat i anslutning till faktagranskningen har i allt väsentligt beaktats. Stadsledningskontoret delar också i huvudsak de iakttagelser som gjorts, och de slutsatser som dragits i revisionsrapporten. Dessa speglar det arbete som sedan tidigare pågår med fortsatt etablering och utveckling av organisationen för uppföljning av gemensam it-service.

Stadsledningskontoret kan konstatera att beslutet om att kommunstyrelsen skulle ta över ansvar från servicenämnden fattades i november 2014. Omedelbart efter att beslutet fattades inledde stadsledningskontoret rekrytering av de nya befattningar som förändringen medförde. Rekryteringarna avslutades i huvudsak under våren 2015.

Det innebär att den aktuella granskningen av avtalsförvaltning avseende gemensam it-service initierades innan den nya organisationen fullt ut hunnit etableras. Vid tidpunkten för granskningen hade fortfarande bara två av tre beslutade verksamhetsstrategitjänster tillsatts, och flera av de tjänstemän som ingick i föremålet för granskningen hade mindre än sex månaders tjänstgöring i staden. Ett arbete med att tydliggöra processer, roller och ansvar pågick alltjämt inom kontoret när granskningen inleddes. Att revisorerna ändå finner att de

rutiner och processer som bör finnas i en förvaltningsorganisation i huvudsak finns på plats är mycket glädjande.

När det gäller de rekommendationer och utvecklingsområden som framkommer i granskningen delar stadsledningskontoret i stort revisorernas synpunkter, det vill säga det finns fortfarande ett antal punkter där etableringen inte är slutförd och där krävs fortsatt utveckling. Inte minst gäller detta möjligheterna till lokal uppföljning där stadsledningskontoret bedriver ett arbete för att förbättra rapporteringen. Stadsledningskontoret vill emellertid understryka att det inom ramen för den ordinarie avtalsförvaltningen redan pågår förbättringsarbete inom flera av de områden som identifierats, och att detta arbete ligger väl i linje med de åtgärder som föreslås i rapporten.

Att ansvaret för styrning och uppföljning av den centrala it-leveransen samlats under kommunstyrelsen och att servicenämndens tämligen omfattande uppföljningsansvar överförs till stadsledningskontoret har naturligtvis inneburit stora förändringar för den lokala it-verksamhetens kontakt med avtalsuppföljningen. Dessutom förutsätter reformen att lokal it-verksamhet kan ha en direkt dialog med leverantören av gemensam it-service i högre grad än vad som tidigare varit fallet. Detta har inneburit förändringar för den lokala it-verksamhetens ansvar.

Stadsledningskontoret delar uppfattningen att ett arbete med att tydliggöra roller inom stadens it-organisation efter förändringarna 2014 krävs. Därför har kontoret sedan tidigare initierat ett arbete med att i dialog med representanter från stadens verksamheter och lokala it-funktioner tydliggöra roller och ansvarsfördelning mellan de lokala it-funktionerna och stadsledningskontoret. Målsättningen med arbetet är att ta fram ett underlag som utgör ett stöd för stadens verksamheter och som bidrar till att skapa rätt förväntningar på såväl den centrala nivån som på de lokala it-funktionerna.

När det gäller revisorernas iakttagelse att stödet till lokal it-verksamhet vad gäller serverbeställningar behöver utvecklas eller tydliggöras finner dock stadsledningskontoret detta förvånande. Stadsledningskontoret ger stöd när det gäller innehållet och tolkningen av centrala avtal, det vill säga vad som finns i avtalet och vad som går att beställa. Det finns också en lösningsarkitekt i den nya organisationen som kan ge råd kring hur lokala system kan återanvända gemensam infrastruktur.

Stadsledningskontoret har dock inte ansvar för och kännedom om de olika krav som ställs av lokalt anskaffade system. Detta är inte praktiskt möjligt sett till de förhållandevis många lokala system som finns inom staden, och det torde inte vara ändamålsenligt att skilja ett sådant ansvar från den lokala kännedomen om verksamhetskrav på it-lösningar för en specifik verksamhet. Stadsledningskontoret menar att de politiska besluten inom detta område också är tydliga.

Av stadens it-program framgår att varje nämnd och bolagsstyrelse har ansvar för att deras verksamhet har det it-stöd som behövs. I den mån behovet är större än det som finns i den centrala it-leveransen, är ansvaret alltså lokalt. Detta tydliggjordes också i beslutet om gemensam it-service när reformen genomfördes. Av tjänsteutlåtandet som låg till grund för kommunfullmäktiges beslut framgår att ”Varje förvaltning och bolag måste även efter en konsolidering och standardisering ha en funktion som fångar upp verksamhetskrav avseende nuläge och framtiden samt kan översätta detta till behov av IT-stöd och IT-strategisk inriktning.” (dnr 031-826/2008). Stadsledningskontoret kommer dock att beakta revisorernas iakttagelse att detta inte är känt för alla i samband med arbetet att tydliggöra roller för lokal och central it.

Bland andra åtgärder med relevans för revisionsgranskningen kan nämnas att stadsledningskontoret även delar uppfattningen att ledtider i förändringar har varit ett problem, och detta var ett skäl till att arbetet med en förändrad organisation initierades. Det är naturligtvis viktigt att följa att organisationsförändringen ger avsedd effekt, vilket dock inte är meningsfullt förrän den nya organisationen fullt ut etablerats.

Stadsledningskontorets it-avdelning finner det särskilt glädjande att revisorerna kan konstatera att flera av de intervjuade verksamheterna är nöjda med kommunikationen från

stadsledningskontorets it-avdelning. Samtidigt delar kontoret uppfattningen att det ska vara enkelt att återsöka tidigare lämnad information. Kommunikation går alltid att förbättra, och kontoret arbetar med att ta fram en kommunikationsplan, inklusive kanalvalsstrategi. Detta för att ytterligare skapa enhetlighet och tydlighet i stadsledningskontorets kommunikation kring stadens samlade it-leverans, och för att underlätta för lokala verksamheter att hitta tidigare fattade beslut.

Verktyg i detta arbete är utöver nya dokument som tydliggör rutiner och arbetsformer också utveckling av den samarbetsyta för it-chefer som sedan ett par år tillbaka är huvudkällan för dokumentation av it-chefsmöten och återsökning av den ganska omfattande information som ges där.

När det gäller möjligheterna till lokal uppföljning pågår också flera förbättringar av den portallösning, ServicePortalen, som är utgångspunkten för den lokala uppföljningen. Bland annat pågår ett arbete med att lokala it-chefer ska kunna se aktuella supportärenden som rör den egna verksamheten. Stadsledningskontoret arbetar också, i enlighet med revisorernas rekommendation, med att sprida goda exempel inom staden när det gäller förbättrad kostnadsuppföljning. En mycket bra lösning för detta som utvecklats inom kulturförvaltningen testas just nu för Sisab och kan om försöket faller väl ut spridas även till andra förvaltningar och bolag.