

**PM 2003 RI (Dnr 041-1079/2003)**

## **Upphandling av IT-stöd**

**Skrivelse av Kristina Axén Olin (m)**

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande  
Skrivelsen av Kristina Axén Olin (m) om upphandling av IT-stöd anses  
besvarad med vad som anförs i promemorian.

**Föredragande borgarrådet Annika Billström** anför följande.

### *Bakgrund*

Kristina Axén Olin (m) har inkommit med en skrivelse daterad den 19 mars 2003. I skrivelsen föreslås att kommunstyrelsen i god tid innan nuvarande avtal med Eterra avseende drift, övervakning och support av den lokala datormiljön i stadshuset löper ut, genomför en ny upphandling - *bilaga*.

### *Remisser*

Stadsledningskontoret har erhållit skrivelsen på remiss.

*Stadsledningskontoret* har gjort bedömningen att såväl kvalitetsskäl som andra skäl talar för att verksamheten vid IT Stadshuset bör bedrivas i egen regi. Stadsledningskontoret anför att återtagandet till egen regi har skett i enlighet med kommunfullmäktiges riktlinjer i budgetbeslutet för 2003.

### *Mina synpunkter*

Jag kan konstatera att sedan skrivelsen inkommit har avtalet upphört att gälla och verksamheten återgått i egen regi i enlighet med kommunfullmäktiges riktlinjer i budgetbeslutet för 2003.

Såväl kvalitetsskäl som andra skäl låg till grund för att verksamheten vid IT Stadshuset bör bedrivas i egen regi. Vid en uppföljning 2002 framkom att det fanns många brister. Även om alla brister inte kunde belastas entreprenören, framkom det med tydlighet att det inte fanns några påtagliga kvalitetsskäl som talade för en förnyad upphandling. Dessutom, vilket stadsledningskontoret också påtalar, uppstår möjligheten till samordningsvinster och positiva synergieffekter om verksamheten bedrivs i egen regi genom att det skapar goda förutsättningar till utvecklat samarbete med IT-avdelningen. Att driva verksamheten i egen regi bedöms även ge goda effektiviseringsmöjligheter genom att verksamheten på ett tydligare sätt kan samordnas med övriga stödfunktioner inom stadsledningskontoret.

Under förra mandatperioden var det moderaternas mål att privatisera och lägga ut så mycket som möjligt av stadens verksamheter på entreprenad. Oavsett om det fanns en sådan vilja hos medarbetarna eller inte. Oavsett om det utifrån ett medborgarperspektiv var rationellt eller inte. Oavsett om det visade sig vara ineffektivt och innebar

försämrade kontroll- och styrningsmöjligheter för staden. Oavsett om det innebar att kostnaderna för staden ökade på sikt.

Jag har en praktisk inställning till hur verksamheterna bör organiseras. Utgångspunkten är att bra och effektiv verksamhet som staden är beroende av bör bedrivas på ett sådant sätt som innebär fortsatt utveckling och till så låga kostnader som möjligt för medborgarna. För mig är kvaliteten i verksamheterna avgörande, inte inom vilken organisationsform verksamheten bedrivs. Stockholmarna förtjänar inte att behöva betala mer än vad som är nödvändigt för den välfärdsverksamhet staden rätteligen skall tillhandahålla.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Skrivelsen av Kristina Axén Olin (m) om upphandling av IT-stöd anses besvarad med vad som anförs i promemorian.

Stockholm den 9 oktober 2003

ANNIKA BILLSTRÖM

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarråden *Kristina Axén Olin*, *Sten Nordin* och *Mikael Söderlund* (alla m) och *Jan Björklund* (fp) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. upphandla driften och supporten av det lokala nätverket i Stadshuset
2. därutöver anföras.

Drift, övervakning och support av nätverksmiljön i Stockholms stadshus med annex är verksamhet som inte är kommunal kärnverksamhet och bör därför upphandlas av de många och kunniga aktörer som finns på marknaden.

## ÄRENDET

I en skrivelse daterad den 19 mars 2003 av Kristina Axén Olin (m) föreslås att kommunstyrelsen i god tid innan nuvarande avtal med Eterra avseende drift, övervakning och support av den lokala datormiljön i stadshuset löper ut, genomför en ny upphandling – bilaga.

## REMISSER

Stadsledningskontoret har erhållit skrivelsen på remiss. Ärendet är berett inom stadsledningskontorets finansavdelning.

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 15 september 2003 har i huvudsak följande lydelse.

Den föregående majoriteten i kommunfullmäktige beslutade i maj 1999 om en upphandlingspolicy som föreskrev att all verksamhet som inte innefattar myndighetsutövning eller strategiska ledningsfunktioner skulle upphandlas i konkurrens. I beslutet föreskrevs även att upphandlingar skall fokusera på kvalitetssäkring, kostnadsbesparingar samt valfrihet.

I enlighet med fullmäktiges policy för upphandling, konkurrens och valfrihet inom Stockholms stad antog kommunstyrelsen i september 1999 en aktivitetsplan vari det beslöts att driften och supporten av det lokala nätverket för stadshusområdet skulle upphandlas under 2000. Motivet för upphandlingen var att detta ansågs förbättra kvaliteten, både genom att skapa möjligheter för kompetensutveckling och genom att få tillgång till en organisation som har kapacitet att klara belastningstoppar. Några ekonomiska besparingar förväntades emellertid inte beroende på den höga efterfrågan av denna typ av tjänster som rådde under 1999/2000.

Merkantidata (Eterra) erhöll avtal med staden och fick i uppdrag att svara för driften och supporten av det lokala nätverket. Avtalet upphörde 2003-08-31. Någon förnyad upphandling genomfördes inte utan stadsledningskontoret beslutade att verksamheten skulle återtagas i egen regi.

Förutsättningarna för upphandling av de ifrågavarande tjänsterna framgår av kommunfullmäktige beslut avseende budget för 2003 där det föreskrivs att de gångna fyra årens konkurrensutsättningar skulle utvärderas. ”Med utvärderingen som utgångspunkt skall en ny policy för upphandling, kvalitet utveckling och medborgarinflytande tas fram”. Vidare anges att ”inga i dag befintliga verksamheter i stadens regi får konkurrensutsättas eller avknoppas förrän den nya policyn är beslutad. Upphandling i konkurrens av verksamheter/tjänster som idag inte finns i staden kan ske. En inriktning skall vara att varje nämnd självständigt skall avgöra i vilken utsträckning upphandling är lämplig inom det egna ansvarsområdet i enlighet med den nya policyn. Vid denna bedömning skall de ekonomiska aspekterna vägas mot miljö och kvalitetskriterier, brukarnas inställning samt konsekvenser för medarbetarna”. Vidare anges att ”kontrakt som löper ut under pågående utvärdering bör värderas i varje särskilt fall utifrån nämndens möjligheter att anordna verksamheter och vilka andra alternativ som finns”.

Av fullmäktiges beslut framgår att det är möjligt för kommunstyrelsen/ stadsledningskontoret att upphandla driften, övervakningen och supporten av den lokala datormiljön i stadshuset med annex, men att sådan upphandling förutsätter att den upphandlande enheten i det enskilda fallet gör en bedömning om detta är ändamålsenligt eller ej.

Vad gäller den externt drivna verksamheten vid IT-stadshuset visar genomförda uppföljningar att kvaliteten på de ifrågavarande tjänsterna, efter det att verksamheten lagts ut på entreprenad, inte förbättrats i någon nämnvärd utsträckning.

Vid en uppföljning 2002 ansåg endast 38 % av medarbetarna att PC tekniker på plats gav ett bra bemötande och en god service. 33 % ansåg att helpdesk var skickliga och kompetenta och löste problem på ett professionellt sätt. Vidare ansåg 29 % att återrapportering under och efter

felavhjälpning fungerade bra. Endast 27 % var nöjda med funktionalitet vad gällde datorer, datorutrustning, programvaror och support. Andelen som var direkt missnöjda med tjänsterna varierade mellan 9 – 20% beroende på område. Även om alla brister ovan inte kan eller bör belasta den entreprenören, kunde stadsledningskontoret inte se några påtagliga kvalitetsskäl som talade för en förnyad upphandling. Vidare bedömde stadsledningskontoret att positiva synergieffekter bör uppstå vid återgång i egen regi genom att det skapar goda förutsättningar till utvecklat samarbete med IT-avdelningen. En återgång till egen regi bedöms även ge goda effektiviseringsmöjligheter genom att verksamheten på ett tydligare sätt kan samordnas med övriga stödfunktioner inom kontoret.

Vidare är stadens politiska organisation för närvarande föremål för översyn. Denna kan medföra förändringar i stadsledningskontorets uppdrag, roll och dimensionering. Stadsledningskontoret finner det därför mindre lämpligt att under de betingelserna upphandla en stödverksamhet och teckna avtal som binder staden för år framöver vad gäller IT-stödets framtida volym och inriktning.

I den mån arbetsstoppar skulle uppstå avser stadsledningskontoret att förstärka den egna organisationen genom att köpa in extra kapacitet via de ramavtal staden har. Kapacitetsfrågan är därmed i sig inte ett skäl som talar för extern drift.