



Handläggare: Åke Bengtsson
Telefon: 08-508 04 019

Dnr 006-209-2008

Sammanträde 17 juni 2008

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service

Remiss från kommunstyrelsen, Dnr 031-826/2008

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar och åberopar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Leif Spjuth
stadsdelsdirektör

Sven-Göran Södergren
avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förvaltningen stöder stadsledningskontorets rekommendation att genomförandet sker stegvis. Förvaltningen anser att det är viktigt att varje steg i införandeplanen görs med utgångspunkten att IT-stödet till förvaltningens verksamheter ska hållas på minst en oförändrad nivå under införandet och att utsikterna för en effektivisering är tydliga.

Bilagor: 1. Förslag till införande av stadsövergripande IT-service

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik i samarbete med förvaltningens övriga avdelningar.

Sammanfattning av remissförslaget

Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden:

”Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Dessutom anges i budget för 2008 (Bilaga 4:4) under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar 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. Syftet är också att minska sårbarheten i IT-processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.”

Stadsledningskontorets förslag

Stadsledningskontoret föreslår att en stadsövergripande gemensam IT-service inrättas med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella stödet. Ansvaret får servicenämnden, som ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad. Det föreslås bli obligatoriskt för stadens nämnder att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem, d v s lokal hantering av datorer och skrivare.

Övergången till gemensam IT-service sker först för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Därefter genomförs centralisering av IT-stödet för övriga facknämnder och bolag. Det nuvarande lokala ansvaret överförs successivt från stadens nämnder till servicenämnden under 2009 och 2010.

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Staden måste stärka den centrala IT-styrningen, utveckla samverkansforum med verksamheterna för att skapa en dialog om strategiska IT-frågor och verksamhetsbehov samt etablera en leverans- och beställarorganisation. Varje

förvaltning och bolag måste även efter genomförandet ha en funktion som kan förmedla förvaltningens verksamhetskrav och bedriva leveransk kontroll.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förslaget innebär en genomgripande förändring av stadens sätt att arbeta med IT-frågorna. Därför stöder förvaltningen stadsledningskontorets rekommendation att genomförandet sker stegvis.

Det är viktigt att varje steg i införandeplanen görs med utgångspunkten att IT-stödet till förvaltningens verksamheter ska hållas på minst en oförändrad nivå under införandet och att utsikterna för en effektivisering är tydlig.

Stadsdelen har idag ett antal egna IT-system där driften sköts lokalt. De viktigaste är ärendesystem för kontaktcenter, lokalsektionen och IT-enheten samt ett antal bokningssystem. Dessa måste ersättas med stadsgemensamma IT-system för att inte stadsdelens IT-stöd ska försämrats.

En effektiv servicedesk-/helpdeskfunktion förutsätter att arbetsplatser kan hanteras på distans genom olika former av fjärrstyrning. Fjärrstyrning minskar behovet av service på plats av datorer och ger en lägre supportkostnad. Utnyttjande av fjärrhantering förutsätter en kommunikation med bra bandbredd. De flesta av förvaltningens enheter är uppkopplade med låg bandbred. Vårt läge som ytterstadssdel gör det kostsamt att ansluta enheter till stadens fibernät. Det är därför viktigt att prissättningen av supporttjänsterna görs så att stadsdelens geografiska läge inte ger högre supportkostnader jämfört med innerstadsbaserade förvaltningar. Det är på samma sätt också viktigt att de tekniker som ska hantera arbetsplatssystemen geografiskt lokaliseras så att res- och inställelsetider minimeras.

Avtals- och ansvarsfrågor gällande IT-leveranserna måste före genomförandet genomlysas och förtydligas. Serviceförvaltningen ska ansvara för IT-leveranserna och teckna avtal med extern leverantör, vilket gör att övriga förvaltningar inte får ett direkt kund- leverantörsförhållande till den som levererar IT-tjänsterna. För att påverka leveranserna måste förvaltningarna gå genom serviceförvaltningen. Förvaltningen anser att serviceförvaltningens ansvar gentemot övriga förvaltningar tydligt måste fastställas. Hur regleras t ex en situation där leverantören inte kan leverera utifrån avtalade servicenivåer?

För att följa upp målet att genom gemensam IT-service effektivisera stadens IT-verksamhet anser förvaltningen att organisationsförändringen måste utvärderas gällande ekonomi och verksamhetsnytta.

- - - - -