



Handläggare  
Stefan Svensson, telefon 08-508 29 569  
Dennis Bring, telefon 08-508 29 422

Till  
Kommunstyrelsen

### **Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande:

1. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden enligt förslag i detta ärende.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.
3. För alla Stockholms stads nämnder blir det obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:
  - 1 Lokal serverdrift
  - 2 Servicedesk/Helpdesk
  - 3 Arbetsplatssystem.

Övriga tjänster kan avropas efter överenskommelse med servicenämnden.

4. Från stadens nämnder överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.
5. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden.
6. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att utforma nytt reglemente för servicenämnden avseende utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3.
7. Kommunstyrelsen ska i nära samverkan med servicenämnden bereda och förankra nya processer och arbetssätt samt utforma tjänsteutbudet avseende gemensam IT-service i enlighet med detta utlåtande.



Under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan föreslås kommunstyrelsen för egen del besluta följande:

1. Kommunstyrelsen ger stadsledningskontoret i uppdrag att under 2008 förbereda standardisering och konsolidering av organisation, processer och IT-infrastruktur i syfte att underlätta övergång till gemensam IT-service 2009 samt konkurrensutsätta verksamheten.
2. Kommunstyrelsen ger stadsledningskontoret i uppdrag att genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar, för bolagens lokala IT-miljö samt för utbildningsverksamheten, d.v.s. både det administrativa nätet och skoldatanätet med anslutna datorer (EDU-nätet).
3. Kommunstyrelsen ger stadsdirektören i uppdrag att vidta nödvändiga åtgärder i syfte att genomföra standardisering och konsolidering av det infrastrukturella IT-stödet.
4. Kommunstyrelsen delegerar till stadsdirektören, med möjlighet till vidaredelegation, att teckna avtal gällande berörda avtalsområden samt att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtal med berörd leverantör, som utifrån avtalade åtaganden och affärsmässiga grunder är påkallade.
5. Genomförandekostnader 2008 och 2009-2010 beaktas i samband med upprättande av stadsledningskontorets verksamhetsplan samt budget för respektive år.

Irene Lundquist Svenonius  
Stadsdirektör

Carina Lundberg Uudelepp  
Biträdande stadsdirektör

Anette Holm  
IT-direktör

### **Sammanfattning**

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 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. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning. På uppdrag av kommunstyrelsen har en utredning genomförts av stadsledningskontorets IT-avdelning under medverkan av extern konsult.

Omvärldsanalys har genomförts med andra organisationer med erfarenhet av konsolidering och standardisering av IT-infrastruktur inom offentlig förvaltning.

Ett antal IT-chefer och IT-ansvariga vid stadens förvaltningar har intervjuats samt deltagit i workshops.

### **Bakgrund**

I budget för 2005 beslutade kommunfullmäktige att ge kommunstyrelsen i uppdrag att utreda administrativa effektiviseringar. En projektgrupp har på stadsdirektörens uppdrag gjort en översyn av stadens administration. Syftet med översynen var att klargöra i vilken utsträckning det är möjligt att reducera kostnader, effektivisera och höja kvaliteten i stadens administration samt omfördela resurser till kärnverksamheterna. Översynen har omfattat den interna stöd- och serviceadministrationen inom funktionsområdena ekonomi, personal, IT, lokaler, upphandling/inköp samt kontorsadministration. Översynen inkluderar stadens förvaltningar och bolag.

Enligt kommunfullmäktiges beslut 16 april 2007 får kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande avseende Översyn av stadens administration (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”.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av kommunstyrelsen 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 till tidplan. Utredningen presenterar vidare för- respektive nackdelar, risker med olika alternativ samt beskriver hur en gemensam IT-service för Stockholms stad kan genomföras.

I utredningen ingår inte analys av Stockholms stads bolag och den omfattar en begränsad analys av stadens fackförvaltningar. Vidare ingår inte finansieringsmodell, organisatorisk placering av personal eller konsekvenser av att konsolidera och standardisera utbildningsverksamheten vad gäller skoldatanätet (Edu-nätet).

## Ärendet

Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

En gemensam IT-service syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden avseende både det administrativa nätet och IT i skolan (EDU-nätet) och i en andra etapp för IT-stödet på övriga facknämnder och bolag. Innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Den beräknade kostnaden för genomförande av gemensam IT-service uppgår totalt till ca 80 mnkr åren 2009-2011.

Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005) beräknas den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år. Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Målsättningen för en gemensam IT-service ska vara att erbjuda Stockholms stads verksamheter effektiva IT-processer som ligger i linje med de allra bästa jämförbara organisationerna. Att genomföra en konsolidering och standardisering av IT-verksamheten, införa nya processer och rutiner samt införa en ny beställarorganisation inom verksamheterna samtidigt, är en komplex uppgift och

kräver en IT-verksamhet som strävar åt samma håll med en mycket klar och tydlig central styrning.

#### Förslag till genomförande

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Med *lokal serverdrift* avses drift och förvaltning av gemensamma tjänster som krävs för att arbetsplatsmiljön skall fungera såsom e-posthantering, fillagring, katalogtjänst, utskriftshantering, tjänster för arbetsplatsunderhåll etc. I begreppet inryms också drift och underhåll av servrar för lokala verksamhetssystem.

*Servicedesk/Helpdesk* är en funktion för service till användare och en ”single point of contact” för support och beställningar. Funktionen ansvarar för användarstöd och felavhjälpning, men också för hantering av enklare beställningar och avrop såsom begäran om nya arbetsplatser, användare etc.

Tjänsten *arbetsplatssystem* omfattar ansvar för drift och förvaltning av IT-arbetsplatser inklusive stationära och bärbara datorer, lokala skrivare samt klientplattform innehållande grundläggande klientprogramvara såsom kontorsprogram, e-postfunktion etc.

För ovan nämnda tjänster ska tjänsteutbudet detaljeras och beskrivas i form av en tjänstekatalog. För att hantera processer för leverans av tjänsterna ska ITIL:s ramverk (IT Infrastructure Library) tillämpas.

Kommunikation LAN levereras av S:t Erik Kommunikation AB.

En tänkt extern leverantör av gemensam IT-service ges även i uppdrag att genomföra konsolidering och standardisering enligt förutsättningarna i detta ärende. Leverantören ska även ta fram ett nytt standardiserat arbetsplatssystem utifrån behov och krav från stadens verksamheter.

En extern leverantör med erfarenhet av förändringsarbete har möjlighet att genomdriva förändringarna inom framtagna tidplan. Denna typ av leverantör har dessutom större möjligheter att genomföra konsolideringar då denne hanterar ett flertal kunder samt har tillgång till kunskap och kompetens inom ett flertal olika teknikområden.

Vid samtliga genomförda intervjuer har intervjupersonerna poängterat hur viktigt det är att hantera organisation, personal, styrning och arbetssätt. Att konsolidera och standardisera tekniken är mindre problematiskt än standardisering och konsolidering av organisation och verksamheter med personal, arbetssätt och processer. Att genomföra en sådan större förändring med stöd av extern part som har genomfört liknande uppgifter tidigare är en fördel.

Lokala verksamhetssystem, e-post och katalogtjänster kan relativt okomplicerat konsolideras. Innan detta kan genomföras bör kommunikationsdesignen ses över och eventuell etablering av kommunikation/ny kapacitet ske. Leverantören kan därefter på längre sikt konsolidera teknik och servrar.

En stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk etableras, som hanterar stadens kunder i IT-leveransen. Servicedesk/Helpdesk äger alla ärenden och hanterar i sin tur ärenden som ska förmedlas till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Detta ger kunden/verksamheten *en* kontaktyta och återkoppling sker från den centrala funktionen Servicedesk/Helpdesk. Alla ärenden ska kunna följas av stadsledningskontoret.

Det finns ett flertal aktiviteter som staden kan påbörja i form av förberedelser oavsett beslut om hur standardisering och konsolidering ska genomföras.

#### Åtgärder i samband med genomförande

Staden måste ta ställning till vad som ska uppnås med en konsolidering av verksamhet och organisation samt standardisering och konsolidering av teknik. Förslag till åtgärder i samband med genomförande:

- *Detaljera strategi och effektmål för upphandling/leverans av IT-tjänster*  
En viktig aspekt är styrningen och kontrollen av IT-verksamheten. Idag är IT delegerat till nämnder och bolag och det har saknats en tydlig stadsövergripande styrning. En strategi bör tas fram som visar inriktning under avtalsperioden samt även för kommande avtalsperiod, t.ex. bemanning, konsolideringseffekter och övriga stordriftsfördelar.
- *Sammanställ nuläge*  
Sammanställ nyckeltal och kostnader för den nuvarande IT-organisationen inom staden. Likaså de effektmål som staden önskar uppnå. Med dessa som underlag kan man i ett senare skede avläsa om staden uppnått de effektmål som satts upp för IT-leveransen.
- *Inventera och åtgärda problemområden*  
Inventera och åtgärda nuvarande problemområden inom organisation och

teknik för att undvika att problemen tas med in i den nya IT-organisationen och leveransen.

- *Inventera utrustningar, nätverk och tillämpningar*  
En inventering av förvaltningars och bolags utrustningar, lokala nätverk och tillämpningar (lokala verksamhetssystem) måste utföras oavsett val av leverantör av gemensam IT-service. Denna inventering har påbörjats under våren 2008.
- *Kompetenskartläggning av personalen*  
Inventering av befintlig IT-personal på förvaltningar och bolag och deras kompetens bör ske oavsett val av genomförande.

### **Stadsledningskontorets synpunkter och förslag**

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

Den stora utmaningen ligger i konsolidering och standardisering av arbetssätt och processer varför ett förankringsarbete och kommunikation ut mot verksamheterna är av största vikt.

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.

Servicenämnden måste etablera en beställarorganisation som hanterar externa leverantörer samt relationen med förvaltningar och bolag.

Stadens IT-avdelning måste bygga upp samverkansformer för att fånga upp behov och krav samt kommunicera ut centrala inriktningsbeslut och strategier.

Stadsledningskontoret ska enligt förslag i särskilt ärende teckna övergripande avtal med S:t Erik Kommunikation AB (Dnr 035-3036/2007) om kommunikationstjänster till stadens förvaltningar och bolag. På motsvarande sätt ska stadsledningskontoret enligt förslag i detta ärende teckna övergripande avtal med servicenämnden avseende gemensam IT-service.

För att uppnå avsedd effektivisering är det viktigt att en gemensam IT-service ges tillräcklig omfattning för att kunna dra nytta av stordriftsfördelar. För att uppnå möjliga stordriftsfördelar och rationaliseringar är det viktigt att standardisera processer och konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Samtidigt kommer olika nämnder att ha olika behov och olika önskemål om





service. Därför föreslår stadsledningskontoret att vissa delar av serviceutbudet blir obligatoriskt i ett *basutbud*, medan andra delar kan ingå som *tilläggsutbud* efter överenskommelse.

Den gemensamma IT-servicen ska finansieras genom kostnadsbaserad prissättning i enlighet med servicenämndens beslut.