



Ann-Charlotte Nilsson  
Administrativa avdelningen  
Telefon: 08-508 271 25  
ann-charlotte.nilsson@expl.stockholm.se

Till  
Exploateringsnämnden 2008-06-12

## Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Svar på remiss

### Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden beslutar att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa detta tjänsteutlåtande.

Krister Schultz

Ann-Charlotte Nilsson

### Sammanfattning

I ärendet föreslås hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden och i en andra etapp för IT-stödet på övriga facknämnder och bolag. Gemensam IT-service ska realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Om staden beslutar att införa en upphandlad stadsövergripande gemensam IT-service som är bättre och mer kostnadseffektiv än nuvarande organisation ställer sig exploateringskontoret positivt till förslaget. Kontoret köper redan idag IT-tjänster inom de föreslagna områdena.

### Bakgrund/Remissen

Kommunstyrelsen har till samtliga stadens nämnder samt Stockholms Stadshus AB remitterat Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Ärendet innehåller ett förslag till hur staden ska hantera sitt behov av datakommunikation framöver. Remisstiden sträcker sig till den 30 juni 2008.



Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service.

## Ärendet

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av kommunstyrelsen utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service uppges vara att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

I ärendet föreslås 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 den andra etappen kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då övriga facknämnders och bolags IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden. Servicenämnden föreslås få 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.

Vidare föreslås att det blir obligatoriskt för alla Stockholms stads nämnder att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- Lokal serverdrift
- Servicedesk/Helpdesk
- Arbetsplatssystem.

Enligt förslaget överförs utföransvar för tjänster enligt ovan successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

Kostnaden för genomförande av gemensam IT-service beräknas uppgå till ca 80 mnkr åren 2009-2011. Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration beräknades den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år

## **Exploateringskontorets synpunkter**

Datorn och de IT-system som används är det absolut viktigaste arbetsredskapet för exploateringskontorets medarbetare. Om nätverket och systemen inte fungerar går värdefull arbetstid förlorad.

Sedan exploateringskontoret bildades har kontoret avropat tjänster inom IT-området från trafikkontoret. Detta har fungerat mycket bra.

Trafikkontoret har en servicedesk som är upphandlad som en entreprenad bemannad av ett externt företag. Denna servicedesk är placerad i tekniska nämndhuset vilket innebär att det finns en närhet till verksamheterna och därmed kunskap både om verksamheternas behov men också en lokalkännedom hur användarna sitter och vilken utrustning de har. De flesta ärendena kan lösas per telefon och mail men det finns även ett visst behov av handgriplig hjälp. Om sådan support inte kan erbjudas i den nya organisationen måste exploateringskontoret antingen skaffa egen kompetens eller köpa från ytterligare en part.

Exploateringskontoret har ett antal lokala verksamhetssystem varav några är gemensamma med andra tekniska förvaltningar. Ofta är de unika för verksamheten och kommer från mindre, specialiserade och nischade IT-företag. Det är därför mycket viktigt att den detaljerade krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar och bolagen som ska göras utförs med största grundlighet. Det är viktigt att gränssnitten blir tydliga vad gäller ansvar och roller.

Om staden beslutar att införa en upphandlad stadsövergripande gemensam IT-service som är bättre och mer kostnadseffektiv än nuvarande organisation ställer sig exploateringskontoret positivt till förslaget. Kontoret köper redan idag IT-tjänster inom de föreslagna områdena.

Det är emellertid viktigt att förändringen även kommuniceras till användarna på ett mycket pedagogiskt sätt. Standardisering av programvara innebär att många av stadens medarbetare kommer att behöva lära sig nya program t.ex. för e-post. Som stadsledningskontoret själv påpekar i ärendet ”Att konsolidera och standardisera tekniken är mindre problematiskt än standardisering och konsolidering av organisation och verksamheter med personal, arbetssätt och processer”.

**Slut**