



Till

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning

## Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service

Remiss från kommunstyrelsen

### Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Beslutet justeras omedelbart

Verner Stadthagen  
st.f. stadsdelsdirektör

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har för yttrande remitterat ett inom stadsledningskontoret upprättat tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Kontorets förslag beräknas ge årliga besparingar om i storleksordningen 40-50 mnkr per år genom minskad bemanning, konsolidering av serverdrift, standardiserad IT-miljö samt effektivare IT-stöd. Kostnaden för genomförandet har uppskattats till att motsvara den uppskattade besparingen under två år.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, eftersom förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det föreligger stora möjligheter till effektiviseringsvinster inom området. Vidare är stadsdelsförvaltningen positiv till att lägga ut gemensam IT-service på entreprenad. Stadsledningskontoret anför i sitt förslag att en framtida extern leverantör av gemensam IT-service även ska ges uppdraget att konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Förvaltningen vill betona att staden själv måste ta ett aktivt ansvar för standardiseringen och konsolideringen av IT-infrastrukturen. Annars riskerar effektiviseringsvinsterna att snarare hamna hos den anlitate entreprenören än hos staden. Ett sätt att undvika detta vore att genomföra nämnda åtgärder inom stadens egen organisation innan verksamheten upphandlas externt. Förvaltningen anser att om staden förfar på detta sätt underlättas ett säkerställande av framtida konkurrenskraftiga priser och leverantörsberoende. Förvaltningens synpunkter i övrigt rör ansvarsfördelningen mellan blivande parter, relationen centrala - lokala system samt hanteringen av berörd personal.

**Bilaga:** SLK:s tjänsteutlåtande 2008-04-11 "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service" (dnr 031-826/2008)



## Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 30 juni 2008, remitterat ett inom stadsledningskontoret den 11 april 2008 upprättat tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Ärendet har förutom till samtliga stadsdelsnämnder även remitterats till samtliga facknämnder och Stockholm Stadshus AB. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bifogas (*Bilaga*).

## Översyn av stadens administration

I stadens budget för år 2005 beslöt kommunfullmäktige att låta utreda möjligheterna till administrativa effektiviseringar inom staden. Syftet var att klargöra möjligheterna till kostnadsreduceringar, kvalitetshöjningar samt till omfördelning av resurserna till kärnverksamheterna. Den översyn som en projektgrupp genomförde under stadsdirektörens ledning under år 2005 redovisade sina överväganden och förslag i ett ärende Översyn av stadens administration (ÖSA) (dnr 030-2455/2005). Översynen omfattade den interna stöd- och serviceadministrationen vid stadens förvaltningar och bolag inom funktionerna ekonomi, personal, IT, lokaler, upphandling/inköp samt kontorsadministration.

Som en följd av detta arbete har kommunfullmäktige inrättat servicenämnden/serviceförvaltningen. Denna har nu ansvar för centrala stöd- och servicefunktioner inom staden vad avser upphandling/inköp och lönehantering. Beslut har även tagits om att servicenämnden/serviceförvaltningen ska ges samma ansvar för fakturahantering inom staden.

Inom funktionsområdet IT beräknades årliga besparingar om i storleksordningen 40-50 mnkr per år genom minskad bemanning, konsolidering av serverdrift, standardiserad IT-miljö samt effektivare IT-stöd. Kostnaden för genomförandet har uppskattats till att motsvara den uppskattade besparingen under två år. I detta ärende föreslås hur en konsolidering av stadens IT-drift bör genomföras.

## Stadsledningskontorets förslag

En i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande intagen sammanfattning är av följande lydelse.

"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 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.

Servicekommittén 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.”

Den föreslagna konsolideringen och entreprenadlösningen avser följande tjänster:

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

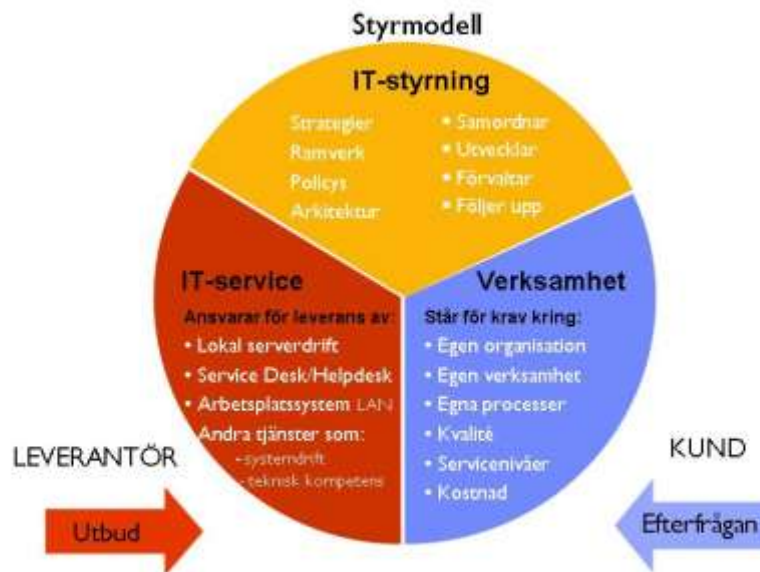
Serviceförvaltningen får ansvaret för IT-leveranserna och ska bygga upp en beställarorganisation som hanterar externa leverantörer samt relationen med förvaltningar och bolag.

Stadsledningskontorets IT-avdelning måste med denna ansvarsfördelning bygga upp nya samverkansformer för att fånga upp behov och krav samt kommunicera ut centrala inriktningsbeslut och strategier.

Varje förvaltning och bolag måste även efter en konsolidering och standardisering ha en funktion som fångar upp aktuella och framtida verksamhetskrav samt kunna översätta detta till behov av IT-stöd och IT-strategisk inriktning.

Styrmodellen kan illustreras med hjälp av bilden nedan\*.

### Stadsövergripande gemensam IT-service



Bilden är hämtad från IT-chefsmötet den 8 maj 2008 och powerpointpresentationen som visades ”Gemensam IT-service 2008-05-08 4.0.ppt”

Stadsledningskontorets IT-avdelning hanterar den övergripande IT-styrningen såsom strategier, policys etc. Varje verksamhet avgör själv vilken organisation den vill ha samt tar fram processer för att hantera de behov som uppstår, följer upp kvalitén, samt definierar vilka krav på servicenivåer som verksamheten ska ha. Serviceförvaltningen ansvarar för leveransen av den lokala serverdriften, service-desken och arbetsplatssystemet. Vissa delar av serviceutbudet ska vara obligatoriskt och ingå i ett basutbud medan andra delar kan ingå i tilläggsutbud efter överenskommelse.

Vidare föreslås att den externa leverantören av gemensam IT-service även ges uppdraget att konsolidera och standardisera såväl den tekniska miljön som verksamheterna med personal, arbetssätt och processer.

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Tidplanen för genomförandet av gemensam IT-service omfattar en tvåårsperiod mellan den 1 januari 2009 och den 31 december 2010.



## **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen är i huvudsak positiv till stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service och välkomnar en effektivisering. Förvaltningens synpunkter rör bedömningen av framtida effektiviseringsvinster och hur dessa bör säkras, ansvarsfördelningen mellan blivande parter, relationen centrala - lokala system samt hanteringen av berörd personal.

### *Ekonomi och finansiering*

Förslaget utgör ett ramverk för hur ett införande av en stadsövergripande gemensam IT-service ska införas. Att i detta skede bedöma förslaget ekonomiska konsekvenser är svårt, eftersom det av förslaget inte framgår vilka tjänster som kommer att ingå i basutbudet samt hur det ekonomiskt kommer att påverka berörda nämnder.

Förvaltningen anser att det vore önskvärt om de ekonomiska analyser som ligger till grund för förslaget (bland annat ÖSA projektets rapport) uppdateras. I den snart tre år gamla ÖSA-rapporten angavs att det föreligger en effektiviseringspotential om i storleksordningen 40 - 50 mnkr per år. Såvitt förvaltningen kan bedöma har effektiviseringsvinster om i storleksordningen 10 mnkr redan genomförts sedan dess genom en minskad bemanning - bl.a. till följd av organisationsförändringar inom staden. Förvaltningen ifrågasätter inte att en effektivisering kan ske, men anser att det är viktigt att beslutsunderlaget blir korrekt så att en eventuellt kommande utvärdering blir rättvisande.

### *Effektiviseringsvinster av konsolidering och standardisering*

Förvaltningen delar således stadsledningskontorets slutsatser att det finns stora effektiviseringsvinster att göra genom att samordna, konsolidera och standardisera stadens IT-stöd. Stadsledningskontoret anför i sitt förslag att en framtida extern leverantör av gemensam IT-service även ska ges uppdraget att konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Förvaltningen vill betona att staden själv måste ta ett aktivt ansvar för standardiseringen och konsolideringen av IT-infrastrukturen. Annars riskerar effektiviseringsvinsterna att snarare hamna hos den anlitate entreprenören än hos staden. Ett sätt att undvika detta vore att genomföra nämnda åtgärder inom stadens egen organisation innan verksamheten upphandlas externt. Förvaltningen anser att om staden förfar på detta sätt underlättas ett säkerställande av framtida konkurrenskraftiga priser och leverantörsberoende.

### *Ansvarsfördelning*

Förvaltningen betonar att ansvarsfördelningen mellan den blivande entreprenören, servicenämnden, stadens IT-avdelning och de lokala verksamheterna inom förvaltningarna/bolagen måste vara enkla och klart formulerade. Det bör klart framgå vad varje verksamhet själv ska ombesörja samt finnas centrala rekommendationer om den kompetens m.m. som bör finnas på förvaltningarna/bolagen.



*Lokala system – centrala system*

Förvaltningen har ett flertal lokala IT-baserade system såsom bokningssystem och prognosystem samt system för egna medel, nyckelskåpshantering etc. Flertalet stadsdelsförvaltningar har likvärdiga system, men när IT-stödet konsolideras måste gemensamma system för samtliga stadsdelsförvaltningar tas fram som ersätter de lokala.

*Personalen*

Av det remitterade förslaget framgår inte hur hanteringen av en uppkommande övertalighet inom berörda personalgrupper ska hanteras. Förvaltningen förutsätter att denna fråga blir belyst i den vidare hanteringen av ärendet. Bland annat bör framgå vilka alternativ personalen kan beredas att välja mellan.

---