



SERVICEFÖRVALTNINGEN

Verksamhetschef: Bo Höglund

Verksamhetsplan och budget 2013

Serviceförvaltningen IT

Verksamhetsbeskrivning

Verksamhetsidé

Verksamhetsområde IT-service utgör stadens övergripande beställarfunktion för gemensam IT-service. IT-service levererar beställarstöd och leveransuppföljning till stadens verksamheter som nyttjar den gemensamma servicen. Vidare ansvarar verksamhetsområdet för leveransuppföljning och styrningen av leverantören för den gemensamma IT-servicen. I ansvaret ingår att tillse att avtalet med leverantören uppfylls och efterlevs.

Verksamheten präglas av en stark kundorientering och servicekänsla. Stadens förvaltningar och bolag är mottagare av tjänsterna och således kunder till verksamhetsområdet. Det är av största vikt för verksamhetsområdet att uppnå en god förståelse för stadens kärnverksamheter och deras behov av IT-stöd. Genom de egna sakkunskaperna inom IT-området och genom att förmedla kunskap om stadens verksamheter och behov till leverantören verkar medarbetarna inom IT-service för att effektivisera stadens verksamheter med hjälp av tjänster inom den gemensamma IT-servicen.

Verksamhetsområdet säkerställer att tjänsteutbudet i leveransen motsvarar de behov och krav som stadens bolag och förvaltningar har inom området. Detta arbete genomförs med hänsyn till kvalitet, kostnad och befintliga strategiska direktiv.

Ansvarsområde och omfattning

Under åren 2009-2011 har samtliga förvaltningar/bolag som ingår i avtalet anslutits till den gemensamma IT-servicen. Detta innefattar samtliga skolor, samtliga stadsdelsförvaltningar, samtliga fackförvaltningar och flertalet av stadens bolag.

Ca 138 000 användarkonton har skapats varav drygt 80000 elevkonton. Omkring 45000 klienter och över 400 applikations/databasservrar ingår i leveransen av gemensam IT-service.

Den fakturerade volymen för IT-leveransen uppgår till ca 500 miljoner kronor per år.

Följande verksamheter är anslutna till gemensam IT-service:

BOLAG	STADSDELS-FÖRVALTNINGAR	FACKFÖRVALTNINGAR
AB Stockholmshem	Bromma	Arbetsmarknadsförvaltningen
AB STOKAB	Enskede-Årsta-Vantör	Exploateringskontoret
AB Familjebostäder	Farsta	Fastighetskontoret
Micasa Fastigheter AB	Hägersten-Liljeholmen	Idrottsförvaltningen
SGA Fastigheter AB	Hässelby-Vällingby	Kulturförvaltningen
Skolfastigheter i Stockholm AB	Kungsholmen	Kyrkogårdsförvaltningen
S:t Erik Försäkring AB	Norrmalm	Miljöförvaltningen
S:t Erik Kommunikation AB	Rinkeby-Kista	Revisionskontoret
S:t Erik Livförsäkring AB	Skarpnäck	Serviceförvaltningen
S:t Erik Markutveckling AB	Skärholmen	Socialförvaltningen
Stockholm Business Region AB (inklusive Stockholm Business	Spånga-Tensta	Stadsarkivet



Development och Stockholm Visitors Board)		
Stockholms Hamnar AB	Södermalm	Stadsbyggnadskontoret
Stockholms Stads Parkering AB	Älvsjö	Stadsledningskontoret
Stockholms Stadshus AB	Östermalm	Trafikkontoret (inkl. Avfall)
Stockholms Stadsteater AB		Utbildningsförvaltningen
Stockholm Vatten AB (inkl. Stockholm Vatten VA AB)		Äldreförvaltningen
AB Svenska Bostäder (inklusive AB Stadsholmen)		Överförmyndarnämnden

Under 2013 tillkommer även Stockholm Stads Bostadsförmedling.

I budgeten för verksamhetsområdet 2013 ingår kostnader för personal, köpta tjänster, lokaler och administration. Budgeten uppgår till 12,7 mnkr.

Organisation

Verksamhetsområdet har vid början av året 9 helårsanställningar samt en konsult på heltid. Tjänsterna omfattar en chef, två verksamhetsutvecklare/projektledare, en behörighetsspecialist, tre kundansvariga samt tre tjänsteansvariga. Chefen är direkt underställd förvaltningschefen och ingår i förvaltningsledningen. Övriga anställningar inom verksamheten är direkt underställda verksamhetschefen.

Under 2013 kommer organisationen att förstärkas med ytterligare 1 tjänst inom området verksamhetsutveckling/projektledning. Denna kommer främst att vara inriktad på leverantörsstyrning och processorientering inom ITIL. Rekrytering kommer också att ske för att ersätta befintliga konsultresurser.

Kommunfullmäktiges mål

Samtliga av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmål 2010 är styrande för verksamhetsområde IT-service. De beslutade inriktningsmålen är:

- Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök
- Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras
- Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

Särskilt bidrar verksamhetsområdet gemensam IT-service till det sistnämnda inriktningsmålet. Gemensam IT-service effektiviseras kontinuerligt genom stöd till att stärka förvaltningarnas/bolagens beställarkompetens samt genom förbättrad leveransstyrning.

Inom ovanstående inriktningsmål har fullmäktige antagit mål för verksamhetsområdet varav följande är de som är mest styrande för verksamhetsområdet IT-service:

- Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna
- Budgeten ska vara i balans

Tjänsterna som erbjuds inom gemensam IT-service bidrar till att stadens förvaltningar och bolag kan fokusera på sina kärnverksamheter. Färre personalresurser åtgår för att administrera och underhålla IT-plattformen när IT köps som tjänster av leverantören för gemensam IT-service.

Nämndens mål

Servicekommittén ska effektivisera koncernens gemensamma IT-service.

Hur detta arbete sker redovisas i verksamhetsplanen samt i respektive åtagande nedan.

Åtagande 1

Verksamhetsområdet IT-service ska erbjuda kunderna för staden kostnadseffektiva och sammanhållna IT-lösningar som bidrar till att effektivisera och utveckla kärnverksamheterna.

- Detta sker bland annat genom en effektiv leveransstyrning och uppföljning
- Intern effektivitet i processer inklusive mätbarhet och uppföljning

I detta åtagande beaktas ett tillvaratagande av en gemensam och standardiserad teknisk plattform samtidigt som verksamheternas behov tillgodoses i högsta möjliga mån.

Arbetsätt

Den gemensamma IT-servicen levereras av extern leverantör. För att nå upp till åtagandet krävs en effektiv leveransstyrning för att säkerställa uppfyllande av avtalade servicenivåer samt en kostnadseffektiv IT-leverans.

Under året fortsätter utvecklingen av leveransstyrningen. Ärendehantering utvecklas genom större transparens och samordning av planerade aktiviteter, delvis med hjälp av utvecklade verktygsstöd. Större krav ställs på leverantören att arbeta mot gemensamma tidsmål.

Ett samarbete initieras för större kontroll och styrning av gemensamma masterdata. Där ingår framtagande av gemensamma processer för ändringshantering av artiklar och priser.

Arbetet med att implementera leveransstyrning enligt ITIL fortsätter. Nya roller etableras, främst inom incident- och problemprocesser.

Verksamhetsområdet kommer också att fokusera på den interna effektiviteten för att tydliggöra och förbättra sina processer. Här sätts ett fokus på att mäta och framförallt minska ledtiderna. Ett Lean-införande påbörjades under 2012 som slutförs under första halvåret 2013. Beskrivningen av verksamhetsområdets arbetsprocesser beräknas färdigställas under andra kvartalet. Former och arbetsätt för kontinuerliga förbättringar etableras tidigt under året, bland annat i form av så kallade Kaizen/tavelmöten.

Vidare införs mer projektorienterade arbetsätt för både tekniska utvecklingsprojekt och verksamhetsutveckling. Ett ”projektkontor” etableras som kommer att ansvara för metoder, resursallokering, rapportering och uppföljning. Verktygen som används kommer att hämtas från stadens modeller för projektstyrning samt från utvalda Lean-verktyg.

IT-leveransen utvecklas och förnyas ständigt med större eller mindre förändringar. Bland de större som planeras för året ingår fortsatt behovsanalys och utveckling för skolorna, tjänster för applikationshantering, en förstudie för införande av gemensamt datalager samt verksamhetsnära tilldelning.

På kundsidan pågår under första halvåret ett projekt för anslutning av Stockholm Stads Bostadsförmedling till den gemensamma IT-servicen. Vidare hanteras också Kulturhusets sammanfogning med Stockholms Stadsteater AB.

Den gemensamma plattformen för IT-service förnyas genom införande av Office 2010 och Internet Explorer 9. Införandet sker i projektför och drivs av leverantören av gemensam IT-service. Kommunikation och kundkontakter samordnas genom verksamhetsområdet.

En tidigare påbörjad översyn av användarkonton kommer att slutföras under året. Arbetet omfattar både översyn av antalet kontotyper och deras benämningar samt en rensning i användarkonton. Även kring behörigheter sker en upprensning av obehöriga behörigheter vilket beräknas vara färdigställt i början av året.

Ytterligare ett fokusområde är livscykelhantering av IT-tjänsterna.

Uppföljning

IT-leveransen följs upp i så kallade SLA-möten. Där mäts leverantörens uppfyllande av servicenivåer som är reglerade i avtalet. Formerna för dessa möten är fastslagna sedan tidigare, dock planeras ett antal smärre justeringar för 2013, bland annat förändras strukturerna för de interna för- och uppföljningsmötena. Det befintliga rapportutbudet utvecklas vilket möjliggör en större kontroll och en djupare analys av kvaliteten i IT-leveransen. Exempel på områden som tas upp i detta arbete är analys av supportärenden samt rapporter inom tjänstekatalogen applikationsserverdrift.

Inom det pågående Lean-införande ingår att definiera och sätta mätetal samt att skapa visibilitet. De viktigaste processerna för mätning tas upp regelbundet på Kaizen/tavel-möten. Där ingår bland annat kundärenden, behovsfångst, ändringshantering samt projektstyrning. Även inom ramen för det etablerade projektkontoret görs uppföljning på resursallokering och resultat.

Åtagande 2

Kunden ska få tydlig, aktuell och enhetlig information om IT-leveransens innehåll och om hur den kan nyttjas på bästa sätt. Roller och ansvar i leveransen är väl definierade och bidrar till effektiva informationsflöden.

- Väldokumenterad leverans
- Tydliga processer, roller och gränssnitt

För att IT-leveransen ska hålla en god kvalitet ställs höga krav på att olika aktörer är väl införstådda med innehållet i avtalet, att roller och ansvar är tydligt definierat samt att processer och rutiner finns kartlagda och dokumenterade. Verksamhetsområdet IT-service har en viktig och drivande roll i att säkerställa att detta genomförs antingen i egen regi eller att det levereras av leverantören.

Arbetsätt

Verksamhetsområdet fortsätter att förvalta sin kommunikationsplan där målgrupper och kanaler är fastställda. Samverkansytan för kunder som etablerades under 2012 fortsätter att utvecklas. Utvärderingar görs med jämna mellanrum för att ta reda på upplevt kundvärde. Under året läggs större vikt vid att förmedla syfte och värde med olika typer av förändringar i kommunikationen.

Arbetet med att förmedla goda arbetsätt och underlätta för kunder att lära av varandra via olika samverkansmöten fortsätter också.

I början av året görs en förändring av fördelningen av kunder mellan verksamhetsområdets kundansvarig i syfte att sprida kundkännedomen, utjämna arbetsbelastningen samt göra organisationen mindre känslig för störningar.

Innehållet i leveransen och tjänsternas utformning tydliggörs för beställarna och användarna av gemensam IT-service i ett separat initiativ där målsättningen är att publicera en användarvänlig och lättåtkomlig version av avtalsinnehållet och tjänsteutbudet. I samband med denna ska det också framgå hur de olika tjänsterna beställs och hur de sedan används.

Under senare delen av året påbörjas ett arbete med att förtydliga och dokumentera gränssnitt, vilket senare leder till utformningen av serviceavtal mellan verksamhetsområdet och kunderna.

Uppföljning

Uppföljningen sker kontinuerligt via dialogen i kundmötena samt genom specifika utvärderingar i form av enkäter. Där används bland annat samverkansytan som ett forum för återkoppling från kunderna. Kundvärdet följs upp både för kvaliteten i tjänsterna från verksamhetsområdet samt i själva IT-leveransen från leverantören.

Den årliga kundundersökningen som genomförs i september ligger också till grund för senare planering av förbättringsaktiviteter.

Åtagande 3

Vi bidrar aktivt till att realisera stadens IT-strategier och policys.

- Vi har ”förhandsinformation” om strategier och inriktningar, kan agera rådgörande/informerande hos kunden
- Vi arbetar nära vår uppdragsgivare (stadsledningskontorets IT-avdelning)

I och med att kundansvarig hos IT-service har en rådgivande roll gentemot stadens förvaltningar och bolag blir det viktigt att känna till strategiska riktlinjer som påverkar hur den gemensamma IT-plattformen bör utformas för framtiden.

Arbetsätt

I detta arbete behövs en nära dialog med flera parter, bland andra stadsledningskontorets IT-avdelning, leverantörer och konsulterande parter. Vidare sker en kontinuerlig omvärldsbevakning inom området för gemensam IT-service.

Samtliga roller inom verksamhetsområdet ska vara väl förtrogna med rådande policys, program och strategier inom området. Ett nära samarbete och fastställda mötesformer med stadsledningskontorets IT-avdelning borgar för en god informations- och kunskapsöverföring. Det är också av vikt att det finns en god kännedom om angränsande avtal och åtaganden till den gemensamma IT-servicen.

Förvaltningsplaner som visar hur den gemensamma IT-serviceplattformen ska utvecklas tas fram och kommuniceras i mer kundanpassade format.

Uppföljning

Uppföljning sker främst på ledningsnivå i och med att en plan sätts för specifika interna informationsinsatser som sedan följs upp.

Verksamhetsområdet bevakar även att leverantören av gemensam IT-service följer stadens policys både i drift- och utvecklingsfrågor. Detta sker främst i det löpande arbetet, till exempel i processerna för ändringshantering.

Åtagande 4

Via en god kännedom om behoven inom stadens verksamheter kan vi påverka och driva IT-utvecklingen till största möjliga verksamhetsnytta.

- Vi förstår verksamheterna och är lyhörda inför deras behov
- Vi driver kundens frågor

Verksamhetsområdet har en viktig roll i att säkerställa att verksamheterna behov av gemensam IT-service kan uppfyllas i högsta möjliga mån med hänsyn taget till kostnadseffektivitet och strategisk inriktning.

Arbetsätt

Kundmötet vidareutvecklas kontinuerligt. Större fokus läggs på att möta verksamheterna bakom de IT-kontaktpersoner som utgör den första kontakten för verksamhetsområdet. Detta innebär till viss del att nya kontaktytor etableras. En tydligare ansvarsfördelning mellan kundansvariga hos IT-service och motsvarande roll hos leverantören tas fram.

Kundstyrningen verkar för att i dialog med lokala verksamheternas IT-funktioner optimera nyttjandet av den standardiserade plattformens möjligheter. Det innebär att delta i diskussioner runt verksamhetens system- och verksamhetsutveckling samt att se till att strategiska inriktningar följs. Dialogen har också ett syfte i att ge stöd till de lokala IT-funktionerna så att de i sin tur kan verka som kunskapspridare och ambassadörer för nyttan med en stadsgemensam IT-plattform.

I processen för att fånga upp nya och förändrade behov sker en utveckling mot att till allt högre grad utvärdera nyttan i förändringen samt att involvera kunden i detta arbete. Processen förfinas också med införande av reviderade mallar och checklistor. Även i senare delen av ändringshanteringen går utvecklingen mot en större kundenblandning.

Processen för ärendehantering gentemot kund blir föremål för särskild översyn och förbättring. Bland annat eftersträvas att kunden får tidigare återkoppling på sina frågor samt att ledtiderna förkortas.

Kvaliteten i leveransen säkerställs ytterligare genom att verksamhetsområdet får möjlighet till ökade tester av ny funktionalitet via skapande av en fiktiv testförvaltning.

Uppföljning

För att följa upp upplevelsen av IT-leveransen inte bara hos IT-kontaktpersoner planeras en separat kundundersökning som riktar sig till verksamhetspersoner.



Uppföljning sker också i redan befintliga referensgrupper.

Separata stickprov och enkäter används för att följa upp enskilda aktiviteter och tjänsteförändringar.

Ledtider för kundärenden mäts och följs upp.

Resursanvändning

Kompetensutveckling

Kompetensutveckling sker genom specifika utbildningsinsatser samt genom jämförelser med andra kommuner och andra företag med gemensamma IT-tjänster. Områden som till exempel affärsmässig IT och uppdateringar inom Microsofts utbud kommer att prioriteras. Konstant pågår också en omvärldsbevakning via facktidskrifter, publicerade rapporter och seminarier som bidrar till en ökad kompetensnivå.

I samband med införandet av Lean introduceras medarbetarna till olika principer, verktyg och förhållningssätt.

Systemstöd

Under 2012 infördes en ny teknisk plattform för samverkan. Denna har tagits i bruk och används för flera funktioner, exempelvis kan nämnas mötesytor för strukturerat genomförande av möten, ärendeloggar för behovsfångst samt dokumentbibliotek för delning av aktuell dokumentation. Den används också externt mot kunder för kommunikation och delning av information.

Leverantören av gemensam IT-service tillhandahåller ett antal verktyg för att stödja leveransen och uppföljningen av IT-tjänster. Verksamhetsområdet deltar ständigt i en dialog med leverantören hur dessa kan anpassas och vidareutvecklas för att stödja beställningsflöden och handhavande av IT-miljön.

Kommunikation

En kommunikationsplan har tagits fram för att fastställa kommunikationskanaler och målgrupper. Kanaler som använts under 2012 kommer att finnas kvar och utvidgas. Till dessa hör stadens intranät där meddelanden och nyhetsbrev från verksamhetsområdet publiceras samt nyligen etablerade samverkansytor.

Medarbetarna

Medarbetarna ska ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna ska hållas aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. Alla medarbetare ska känna till servicenämndens gällande dokument och planer inom området.

Arbetet inom verksamheten innebär att medarbetarna i stor utsträckning själva ansvarar för planering av arbetstid och närvaro vid kontoret.

Målvärdet för enhetens sjukfrånvaro under året ska understiga 4 %.



Medarbetarnas hälsa ska främjas bland annat med stöd av utbildade hälsocoacher som ska verka för motion och sunda vanor. Alla anställda har möjlighet att utnyttja en friskvårdstimme per vecka i den mån arbetet så tillåter.

Arbetsplatsernas grundutrustning är mycket bra, samtliga har t.ex. höj- och sänkbara skrivbord. Verksamhetschefen följer kontinuerligt upp behovet av hjälpmedel som förebygger arbetsskador. Vid behov genomförs ergonomigenomgångar.

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp dels genom enskilda samtal mellan chef och medarbetare, dels genom stadens medarbetarenkät som genomfördes under 2012.

Social interaktion mellan medarbetarna uppmuntras och verksamhetsområdet arrangerar varannan månad en aktivitet av social karaktär.

Individuella uppföljningsmöten mellan chef och medarbetare sker månadsvis. Under dessa möten följs enhetens åtaganden upp på individuell basis.

Resultat och analys -utveckling

Hur utvecklingen av verksamheten ska ske redovisas under respektive åtagande ovan.

Övriga mål och planer

Enhetens arbete utifrån stadens miljöprogram

Verksamhetsområdet strävar efter att utnyttja kollektiva färdmedel i högsta möjliga mån. Möten hålls virtuellt då detta är möjligt. Enheten verkar också för att sprida kunskap om virtuella arbetssätt i sina kontakter med stadens förvaltningar och bolag.

Verksamhetsområdet arbetar också för att sprida information och kunskap om ”Grön IT”, när detta är applicerbart inom gemensam IT-service.

Enhetens arbete utifrån nämndens jämställdhets- och mångfaldsplan

Verksamheten har arbetsplatser som är fysiskt och psykiskt funktionella oavsett kön och ålder mm. Hjälpmedel anskaffas vid behov. Medarbetarna inom verksamheten ges möjlighet till flexibla arbetstider (i den mån arbetet tillåter) för att bland annat kunna förena föräldraskap med förvärvsarbete. Vid rekrytering till verksamheten ska en strukturerad och kvalitetssäkrad process genomföras. Vid urvalsprocessen ska det bortses från faktorer som ålder, kön och ursprung. Inom verksamheten råder individuell lönesättning, dock får inga löneskillnader p.g.a. kön, etnicitet etc. förekomma.

Riskhantering och internkontroll

Verksamhetsområdet kommer under året att inrikta den interna kontrollen på de områden som identifierats i nämndens risk- och väsentlighetsplan. Områdena är verksamhetsprocesser, intern och extern kommunikation, hantering av synpunkter och klagomål, e-posthantering och rekrytering. Specifikt för IT-service gäller området avtalsförvaltning som särskilt följs upp.