

Inger Johansson Kjaerboe  
08-508 29 270

Till  
Finansroteln

## **Dnr 031-826/2008: Remissyttrande avseende Förslag till införande av gemensam IT service**

Finansroteln har remitterat *Förslag till införande av gemensam IT service* till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande.

### **Underremiss**

*Svenska Bostäder* skriver i sitt remissvar att det är viktigt att man närmare studerar bolagens förutsättningar för en effektivisering och att en bedömning av möjliga effekter genomförs. Svenska Bostäder föreslår att en sådan utredning inleds så snart som möjligt. Svenska Bostäder anser också att för de tre bostadsbolagen finns mycket större möjligheter till effektivisering genom att de tre bolagen samarbetar kring både förvaltningen av system och driften av IT-miljön. Då de tre bolagen bedriver mycket snarlik verksamhet kan näst intill all infrastruktur och alla system samutnyttjas. Det finns mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet (*bilaga 1*).

*Familjebostäder* anser att innehållet i den föreslagna gemensamma IT-servicen stämmer väl överens med den diskussion som för närvarande för inom företaget om att upphandla den lokala serverdriften och helpdeskfunktionen i syfte att minska kostnader och sårbarhet. Bolaget anser dock att det är absolut nödvändigt att åstadkomma en lösning som tar hänsyn till bolagssektorns specifika behov samt att standardisering och stordrift inte drivs så långt att service försämrats och lyhörddheten för kundernas behov tappas bort. Familjebostäder anser vidare att man bör tillgodogöra sig erfarenheterna från genomförandet av gemensam IT service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden innan nästa steg tas. Bolaget påpekar även att en koncernsamverkan kring verksamhetsspecifika system har inletts, så som kring Familjebostäders egenutvecklade fastighetsadministrativa system Fasad. Systemet används idag av Familjebostäder och Micasa och är nu på väg att anpassas och tas i drift av systerbolagen Stockholmshem och Svenska Bostäder (*bilaga 2*).

*Stockholmshem* har under mycket lång tid haft sin IT-drift utlokaliserad hos extern driftleverantör. Detta har, kombinerats med en kompetent egen beställarorganisation, skapat en effektiv och tydlig IT-verksamhet. Bolaget har mycket goda erfarenheter av detta arbetssätt och ser klara fördelar med en tydlig rollfördelning mellan beställare och leverantör. Bolaget anser att den föreslagna gemensamma IT-servicen inom staden måste ha mycket tydliga mål och gränssnitt mot stadens olika verksamheter då det finns en uppenbar risk med centraliserade lösningar som innebär att små förvaltningar och bolag kan få sina önskemål nedprioriterade, vilket kan leda till minskad effektivitet och missnöjda användare och kunder. Det är angeläget att ha så korta och tydliga beslutsvägar som möjligt för att eliminera de samarbetssvårigheter

som kan uppstå mellan driftleverantör, systemförvaltare och beställare. Vidare påpekar Stockholmshem att de kommunala bostadsföretagen under det senaste året har etablerat ett samarbete i syfte att få ett gemensamt fastighetssystem vilket beräknas vara avslutat under 2010. Översynen av bolagens system måste därför ha som utgångspunkt i varje bolags unika förutsättningar att verka på marknaden och se IT som ett stöd för verksamheten (*bilaga 3*).

*SISAB* anser att ambitionen och tanken i projektets förslag till förbättringar och effektiviseringar av administrationen inom staden genom tillskapandet av en gemensam IT-service är bra och *SISAB* ser positivt på förslaget. Bolaget vill dock betona att en gemensam, samordnad IT-verksamhet till en lägre kostnad i sig inte är en garanti för en större effektivitet eller en bättre service, utan att det i första hand är innehållet i verksamheter och tjänster samt kvaliteten i produkten som styr den upplevda och ekonomiska nyttan. Det är därför viktigt att vid ett införande av gemensam IT-service beakta att besparingar i själva IT-servicen inte äts upp av ökade kostnader och förlorad effektivitet i bolagets verksamhet (*bilaga 4*).

*Stokab* välkomnar införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. En stadsövergripande gemensam IT-service skapar, tillsammans med ett samlat ansvar för stadens kommunikationslösningar och ett samordnat nyttjande av *Stokab*s fibernät, goda förutsättningarna för en effektiv IT-funktion inom staden. Dock påpekar bolaget att etableringen av en gemensam IT-service i första etappen baserar sig på verksamheter med likartade behov. De synergier som en samordning av IT-funktioner för likartade verksamheter ger kan enligt *Stokab* inte lika enkelt tas tillvara för helt skilda verksamhetsområden. *Stokab* anser därför att en utvärdering av gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden är angelägen inför analysen om hur en konsolidering och standardisering av IT-funktioner kan genomföras för fackförvaltningar och bolag. Analysen bör även belysa andra åtgärder, exempelvis samordnade upphandlingar av funktioner som bedöms vara gemensamma för flera förvaltningar och bolag. *Stokab* anser vidare att det är angeläget att den kommande krav- och behovsanalysen för bolagen har utgångspunkt från koncernens olika affärsområden. Det måste även beaktas eventuella lag- och regelkrav som särskiljer bolagen från den kommunala förvaltningen (*bilaga 5*).

*Stockholms Stads Parkering* delar fullt ut uppfattningen om att det finns stora rationella och ekonomiska vinster att hämta genom att som föreslagits införa en gemensam IT-service inom staden för de system som hanterar likartad verksamhet inom exempelvis administration, upphandling mm. Det är också bra att förslaget konstaterar att det måste genomföras detaljerade krav- och behovsanalyser för bland annat bolagens del eftersom deras verksamhet och IT-miljö är mer diversifierad än exempelvis stadsdelsnämndernas verksamhet. Det är i detta sammanhang viktigt att förutsättningarna för och konsekvenserna av en samordning tydliggörs redan på planeringsstadiet ända ned på lägsta nivå. Som exempel kan nämnas kopplingarna mellan standardssystem och verksamhetssystem, hur en standardarbetsplats skall konfigureras för bolagen och hur backuphanteringen skall utföras mm. Inom *Stockholm Parkering* är större delen av IT-miljön anpassad och uppbyggd av ett stort antal system som specialanpassats till den inom staden unika verksamhet som bolaget bedriver och med utgångspunkt från att på en starkt konkurrensutsatt marknad kunna lämna kunden bästa tänkbara service. En viktig förutsättning för att kunna bedriva en rationell och kostnadseffektiv IT-verksamhet under dessa förutsättningar är att kunskap och kompetens för upphandling, utveckling och drift finns kvar på lokal nivå inom bolaget. Det är vidare viktigt att de generella IT-plattformarna för mail, fileservers samt helpdesk görs så flexibla att bolaget kan nyttja dessa och samtidigt kunna ta hänsyn till verksamhetsspecifika behov (*bilaga 6*).

*Stockholms Stads Bostadsförmedling* kan konstatera att tankegångarna som förs fram i det remitterade tjänsteutlåtande följer de intentioner som bostadsförmedlingens styrelse beslutat för bolaget och tillstyrker därför utlåtandet. Bostadsförmedlingen har för att möta den kraftiga uppgången i verksamhetsvolymen genomfört en omfattande och snabb egenutveckling av verksamhetssystem och webbtjänster. Sedan drifttagningen av verksamhetssystemet i februari 2006 har förvaltning och drift blivit en allt större uppgift för bolaget. En liten organisation klarar inte att långsiktigt att hålla både en hög kvalitet på förvaltning och utveckling av verksamhetssystemet samt att upprätthålla kompetens och driftsbevakning 24 timmar om dygnet. Bolagets styrelse har därför beslutat att en IT-grupp tillskapas med ansvar för utveckling och förvaltning av verksamhetssystemet samt att en process för outsourcing av IT-drift inleds (*bilaga 7*).

*Stockholms Hamn AB* har förhoppningar på att de tjänster som skall levereras av en stadsövergripande gemensam IT-service skall bli värdefulla för Hamnen. En konsolidering bör kunna leda till besparingar och effektiviseringar om den genomförs på rätt sätt. Dock finns det många frågetecken som behöver rätas ut. Det nuvarande förslaget är helt baserat på stadsdelsförvaltningarnas förutsättningar och behov. Bolagens situation är inte analyserad vilket också konstateras i förslaget. Hamnen är idag mycket beroende av de lokala IT-systemen och en konsolidering får inte innebära gränsdragnings- eller andra problem som äventyrar driftsäkerheten. Sammanfattningsvis kan konstateras att det behövs många klarlägganden av föreliggande förslag:

- Hur skall gränsdragningsproblemen lösas?
- Hur skall överföreling/implementering gå till?
- Tillgänglighetskrav avseende tjänster och applikationer?
- Hur skall säkerhetsfrågor beaktas?
- Hur skall ansvar och befogenheter fördelas?
- Hur kommer prissättningen att se ut?

Ovanstående frågor måste enligt Hamnens uppfattning besvaras på ett tillfredsställande sätt för att säkerställa att förslaget verkligen innebär både en besparing och en effektivisering av verksamheten (*bilaga 8*).

*Stockholms Business Region* kan se fördelar i förslaget om stadsövergripande IT-service, främst vad gäller stadsdelsnämnderna som har likartad verksamhet och IT-miljö och där stordriftsfördelar kan vinnas. För bolagen är samordningsvinsten inte lika tydlig, då bolagen har en väl utbyggd IT-plattform som är direkt integrerad i den verksamhet som bedrivs. Stockholm Business Region har ett flertal verksamhetssystem som inte kan ses som standardiserade och som fordrar specialkunskaper av såväl personal som leverantör och IT-support. Stockholm Business Region ser en risk med en gemensam IT-plattform för bolagen i och med att tillgängligheten och snabbheten i servicen kan försämrats och att ledtiderna blir långa. Inga kostnader har belysts, vilket kan medföra högre kostnader än vad bolaget har i dag för drift, service och arbetsplatssystem (*bilaga 9*).

*S:t Erik Markutveckling* har inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet då bolaget idag har en liten organisation utan någon egen IT-service eller IT-miljö. Om bolagets egen organisation på sikt förändras, kommer förändringar inom stadens IT-service naturligtvis att beaktas. (*bilaga 10*).

### **Koncernledningens synpunkter**

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. Uppdraget ingår även i budget för 2008 och inriktningen är att verksamheten eftergenomförd konsolidering och standardisering ska läggas ut på entreprenad. Ärendet har tagits fram av stadsledningskontorets IT-avdelning. En 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.

Utredningen pekar på att 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.

I förslaget rekommenderas att 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 föreslås en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder, facknämnder samt bolag ska enligt förslaget 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.

Bolagen är i sina remissvar överlag positiva till förslaget och välkomnar en gemensam IT-service för det infrastrukturella IT stödet, vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. Flera bolag har redan i dagsläget delar av denna verksamhet utlagd på entreprenad.

Koncernledningen delar bolagens uppfattning avseende föreslagen konsolidering av förvaltningarnas och bolagens IT-miljöer och ser att det finns en mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet.

Koncernledningen och bolagen delar även stadsledningskontorets uppfattning att det är viktigt att den föreslagna konsolideringen genomförs i etapper och att den genomförs i ett första skede för stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen. Denna etapp bör därefter utvärderas inför kommande införande.

Stockholm som ovan

Irene Lundquist Svenonius

## **Bilagor**

Bilaga 1: Remissvar från AB Svenska Bostäder

Bilaga 2: Remissvar från AB Familjebostäder

Bilaga 3: Remissvar från AB Stockholmshem

Bilaga 4: Remissvar från SISAB

Bilaga 5: Remissvar från Stokab

Bilaga 6: Remissvar från Stockholms Stads Parkerings AB

Bilaga 7: Remissvar från Stockholms Stads Bostadsförmedling AB

Bilaga 8: Remissvar från Stockholms Hamn AB

Bilaga 9: Remissvar från Stockholms Business Region AB

Bilaga 10: Remissvar från S:t Erik Markutveckling AB

## *Bilaga 1*

Till:

Sara Feinberg  
Stockholms stadshus AB  
105 35 STOCKHOLM

[Remiss\\_shus@s-husab.stockholm.se](mailto:Remiss_shus@s-husab.stockholm.se)

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

**Dnr: 00826/2008**

Som framgår av förslaget är det viktigt att man närmare studerat bolagens förutsättningar för en effektivisering och någon bedömning av möjliga effekter är inte gjord. Svenska Bostäder föreslår att en sådan utredning inleds så snart som möjligt.

Svenska Bostäder anser också att för de tre bostadsbolagen finns mycket större möjligheter till effektivisering genom att de tre bolagen samarbetar kring både förvaltningen av system och driften av IT-miljön. Då de tre bolagen bedriver mycket snarlik verksamhet kan näst intill all infrastruktur och alla system samutnyttjas. Det finns mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet.

Att kontraktera driften på en låg nivå medför för Svenska Bostäder att företaget självt måste ha större kompetens än vad som krävs i dagens kontraktering. Alternativt måste företaget köpa till tjänster som inte ingår i den normala driftsleveransen. Detta måste då vara möjligt som avrop inom den upphandling som ska ske. Som exempel kan nämnas DBA-tjänster.

Det är viktigt att en outsourcing tar hänsyn till att Svenska bostäder har valt att använda tunna klienter, dessa är oerhört kostnadseffektiva i jämförelse med tjocka klienter.

Med vänlig hälsning

Lars Olsson  
IT-chef  
**AB SVENSKA BOSTÄDER**

Patrik Emanuelsson  
Vice VD  
**AB SVENSKA BOSTÄDER**



## Remiss

DATUM  
2008-06-02  
Dnr 2008/0504

KONTAKTPERSON  
Björn Jacobson  
VD-staben  
08-737 24 46

## Yttrande över förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service

### Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har nu tagit fram ett förslag som bland annat innebär följande:

1. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden.
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
4. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden.

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.

Stadsledningskontorets förslag har remitterats till Stockholms Stadshus AB som i sin tur har skickat förslaget på underremiss till bland annat AB Familjebostäder.

## Ärendet

I det remitterade ärendet föreslås 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 enligt förslaget 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 stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i ärendet 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.

## AB Familjebostäders synpunkter

Idag har Familjebostäder en egen organisation för serverdrift och helpdesk, men inom företaget har en diskussion inletts om att upphandla den lokala serverdriften och helpdeskfunktionen i syfte att minska kostnader och sårbarhet.

Innehållet i den föreslagna gemensamma IT-servicen stämmer därför väl överens med den planering som för närvarande diskuteras inom företaget.

I ärendet föreslås att en detaljerad krav- och behovsanalys genomförs innan en konsolidering och överföring av det lokala IT-stödet för bolagen sker. Detta är absolut nödvändigt för att åstadkomma en lösning som tar hänsyn till bolagssektorns specifika behov. Det är inte orimligt att anta att en gemensam IT-service måste rustas för att hantera olika system även på lång sikt. Det är även väsentligt att tillgodogöra sig erfarenheterna från genomförandet av gemensam IT service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden innan nästa steg tas.

En koncernsamverkan kring verksamhetsspecifika system har också inletts. Familjebostäder har egenutvecklat ett fastighetsadministrativt system som heter Fasad. Systemet stöder de centrala funktionerna i bolagets fastighetsförvaltning; uthyrning, hyresavtal, hyresdebitering, serviceorder och underhållsplanering och används idag av Familjebostäder och Micasa. System är nu på väg att anpassas och tas i drift av systerbolagen Stockholms hem och Svenska Bostäder. Förutsättningarna för ytterligare samverkan mellan bostadsbolagen kring drift, utveckling och systemförvaltning av verksamhetsspecifika system bör analyseras.



I ärendet talas om att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hantera ett flertal kunder så att stordriftsfördelar uppnås. Det är viktigt att standardisering och stordrift inte drivs så långt att service försämras och lyhördheten för kundernas behov tappas bort. Allt för stora enheter och verksamhetsomfattningar leder av erfarenhet i en sådan riktning, med följd att marknadens dynamik riskerar att avta. Familjebostäder har just avslutat en upphandling av ett dokument- och ärendehanteringssystem vilket kommer att vara direkt integrerat med bolagets e-postsystem, Outlook. Standardiseringen av klientprogrammen får inte drivas så långt att sådana lösningar omöjliggörs. Det är även av största vikt att servicenämnden bygger upp en kompetent beställarfunktion som kan se till att leverantören lever upp till de krav som ställts i upphandlingen.

## **Beslut**

Som svar på remissen överlämnas och åberopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling  
Verkställande direktör

## **Remiss av förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, dnr 000826/2008**

Som svar på rubricerade remiss får Stockholmshem avge följande svar.

### **Förslaget**

I stadsledningskontorets förslag framförs 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, facknämnder och bolag ska enligt förslaget realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

### **Stockholmshems synpunkter**

Stockholmshem har under mycket lång tid haft sin IT-drift utlokaliserad hos extern driftleverantör, detta kombinerat med en kompetent egen beställarorganisation vilket har skapat en effektiv och tydlig IT-verksamhet. Under 2007 upphandlades en ny leverantör som idag har ett uttalat funktionsansvar för Stockholmshems verksamhetssystem. Vi har mycket goda erfarenheter av detta arbetssätt och ser klara fördelar med en tydlig rollfördelning mellan beställare och leverantör, en väletablerad IT-leverantör som arbetar efter fastlagda processer. Detta skapar goda förutsättningar till en stabil och effektiv IT-miljö för beställarorganisationen.

Den föreslagna gemensamma IT-servicen inom staden måste ha mycket tydliga mål och gränssnitt mot stadens olika verksamheter. Det finns en uppenbar risk med centraliserade lösningar som innebär att små förvaltningar och bolag kan få sina önskemål nedprioriterade vilket kan leda till minskad effektivitet och missnöjda användare och kunder. Det är angeläget att ha så korta och tydliga beslutsvägar som möjligt för att eliminera de samarbetsvårigheter som kan uppstå mellan driftleverantör, systemförvaltare och beställare.

De kommunala bostadsföretagen har under det senaste året etablerat ett samarbete i syfte att få ett gemensamt fastighetssystem, detta arbete pågår och beräknas vara avslutat under 2010. Det finns stora fördelar och effektivitetsvinster om bostadsbolagen kunde fortsätta att utveckla sitt IT-samarbete, ett logiskt ytterligare steg skulle kunna vara gemensam IT-drift och utveckling av gemensamma applikationer.

Översynen av bolagens system måste därför ha som utgångspunkt i varje bolags unika förutsättningar att verka på marknaden och se IT som ett stöd för verksamheten. En gemensam IT-service måste givetvis också vara bättre och mer kostnadseffektiv för bolaget än den vi kan utveckla på egen hand eller tillsammans med andra bostadsföretag.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Pelle Björklund

Stockholms Stadshus AB  
Sara Feinberg  
105 35 STOCKHOLM

Stockholm 2008-06-12

## **Remissen om förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service, dnr 031-826/2008**

Kommunstyrelsen genom finansroteln har remitterat rubricerade förslag till bland annat Stockholms Stadshus AB, som i sin tur tillställt SISAB en underremiss. SISAB får med anledning härav framföra följande.

### **SISABs synpunkter**

Ett ständigt arbete med förbättring och effektivisering av administrationen är av högsta angelägenhetsgrad. Ambitionen och tanken i projektets förslag till förbättringar och effektiviseringar av administrationen inom Stockholms Stad genom tillskapandet av en gemensam IT-service är bra och SISAB ser positivt på förslaget.

En viktig punkt som kan betonas starkare är flexibilitet. En gemensam, samordnad IT-verksamhet till en lägre kostnad är i sig inte en garanti för en större effektivitet eller en bättre service utan som alltid är det i första hand innehållet i verksamheter och tjänster samt kvaliteten i produkten som styr den upplevda och ekonomiska nyttan.

SISAB har mycket väl fungerande IT-service, öppen 24 timmar om dygnet – 7 dagar i veckan - året runt, tillgänglig från såväl interna, som mobila terminaler och från externa arbetsplatser. Företaget har utvecklat denna service med ett mycket högt säkerhetstänkande och stor flexibilitet för att smidigt kunna följa med i IT-utvecklingen. IT-servicen är extremt kostnadseffektiv och i hög grad anpassad till företagets verksamhet.

SISAB har ansvar för att uppnå de mål och åtaganden som Staden har formulerat. De applikationer som är tillgängliga på arbetsplatserna är utvecklade för att maximalt stödja och effektivisera processer och rutiner i SISABs verksamhet. Det är viktigt att vid ett införande av gemensam IT-service beakta att besparingar i själva IT-servicen inte äts upp av ökade kostnader och förlorad effektivitet i bolagets verksamhet. Med omfattande flöden och höga värden kan en liten besparing snabbt förbytas i stora ökade kostnader.

Med vänlig hälsning

**Skolfastigheter i Stockholm AB**

Johan Castwall

## Yttrande över förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service

Stokab välkomnar införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. En stadsövergripande gemensam IT-service skapar tillsammans med ett samlat ansvar för stadens kommunikationslösningar och ett samordnat nyttjande av Stokabs fibernät goda förutsättningar för en effektiv IT-funktion inom staden. Detta kommer i sin tur att underlätta införandet av nya verksamhetsfunktioner som kan förbättra servicen för såväl stadens företag, medborgare som anställda via stadens interna nät.

Etableringen av en gemensam IT-service i nu aktuell första etapp baserar sig på verksamheter med likartade behov. IT har liksom andra administrativa funktioner syftet att tjäna kärnverksamheten Utveckling och förvaltning av IT ska ske utifrån verksamheternas mål och inriktning. Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden har i grunden likartade verksamheter där en samordning leder till bättre förutsättningar för flera förvaltningar att ta tillvara utvecklingssatsningar och därmed de effektiviseringar som IT möjliggör. Motsvarande förutsättningar bör även gälla för fackförvaltningar och bolag med verksamheter med utpräglat administrativ karaktär.

De synergier som en samordning av IT-funktioner för likartade verksamheter ger kan enligt Stokab inte lika enkelt tas tillvara för helt skilda verksamhetsområden. En samordning av helt divergerande verksamheter leder sannolikt till krav på olika tekniska plattformar, central styrning och prioriteringar av utvecklingssatsningar m m. Därtill kommer krav på ett brett kunnande om förvaltningarnas och bolagens olika verksamheter. Stokab menar på att detta kan leda till att det grundläggande syftet med förändringen - en högre grad av kostnadseffektivitet och lägre grad av sårbarhet – kan gå förlorad.

Stokab anser därför att en utvärdering av gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden är angelägen inför analysen om hur en konsolidering och standardisering av IT-funktioner kan genomföras för fackförvaltningar och bolag. Analysen bör även belysa andra åtgärder än samordning av IT-service i förvaltningsform, exempelvis skulle centralupphandlingar eller samordnade upphandlingar av funktioner som bedöms vara gemensamma för flera förvaltningar och bolag kunna vara andra vägar att öka kostnadseffektiviteten.

Stokab anser vidare att det är angeläget att den kommande krav- och behovsanalysen för bolagen har utgångspunkt från koncernens olika affärsområden. En genomlysning av bolagen och dess affärsverksamhet utifrån planerna på en koncernövergripande gemensam IT-service bör genomföras för att ex belysa graden av extern exponering och därmed sammanhängande risker och sårbarhet. Det måste även beaktas eventuella lag- och regelkrav som särskiljer bolagen från den kommunala förvaltningen.

2008-06-12

Sara Feinberg  
Stockholms Stadshus AB  
105 35 Stockholm

## **Yttrande över förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, Dnr 031-826/2008**

Stockholm Parkering har fått rubricerat ärende på remiss och vill med anledning därav framföra följande synpunkter.

Bolaget delar fullt ut uppfattningen om att det finns stora rationella och ekonomiska vinster att hämta genom att som föreslagits införa en gemensam IT-service inom staden för de system som hanterar likartad verksamhet inom exempelvis administration, upphandling mm. Det är också bra att förslaget konstaterar att det måste genomföras detaljerade krav- och behovsanalyser för bland annat bolagens del eftersom deras verksamhet och IT-miljö är mer diversifierad än exempelvis stadsdelsnämndernas verksamhet.

Det är i detta sammanhang viktigt att förutsättningarna för och konsekvens-erna av en samordning tydliggörs redan på planeringsstadiet ända ned på lägsta nivå. Som exempel kan nämnas kopplingarna mellan standardssystem och verksamhetssystem, hur en standardarbetsplats skall konfigureras för bolagen och hur backuphanteringen skall utföras mm.

Inom bolaget är större delen av IT-miljön anpassad och uppbyggd av ett stort antal system som specialanpassats till den inom staden unika verksamhet som bolaget bedriver och med utgångspunkt från att på en starkt konkurrensutsatt marknad kunna lämna kunden bästa tänkbara service.

En viktig förutsättning för att kunna bedriva en rationell och kostnads-effektiv IT-verksamhet under dessa förutsättningar är att kunskap och kompetens för upphandling, utveckling och drift finns kvar på lokal nivå inom bolaget. Att överlämna till serviceförvaltningen att vara företrädare för bolaget samt motpart till leverantörer skulle med största sannolikhet innebära ytterligare ett steg som inte känns som ett effektivt och förbilligande arbetssätt.

Det är vidare viktigt att de generella IT-plattformarna för mail, fileservers samt helpdesk görs så flexibla att bolaget kan nyttja dessa och samtidigt kunna ta hänsyn till verksamhetsspecifika behov. Ett exempel är hur en standardlösning ska kunna kompletteras med kopplingar där verksamhets-systemen utnyttjar automatiska mail.

Bolaget ser i förslaget stora problem med gränsdragningen rörande ansvars-fördelningen mellan lokala verksamhetssystem och underhåll på operativ-systemnivå. Verksamhetssystemen kan t ex kräva vissa versioner av uppgraderingar för operativsystem (Windows Server) vilket måste hanteras i den centralt administrerade servermiljön.

En gemensam struktur för bolagen inom de tre delområden som gäller för central IT-service görs bäst i samband med större skiften av system/teknik. I ett sådant läge kan man kostnadseffektivt förändra grundläggande strukturer.

Eftersom bolaget verkar på en specifik konkurrensutsatt marknad finns det starka begränsningar i vad som är gemensamt med staden i övrigt. Detta gör att bolaget måste ges förutsättningar som kännetecknas av flexibilitet och småskalighet. Detta gäller inte minst bolagets hemsida. Här finns kopplingar till verksamhetssystem som agerar interaktivt med kunder och bolagets verksamhetssystem samtidigt som mail och officesystem kopplas automatiskt.

Med vänlig hälsning

Kjell Karlsson.



Handläggare: Christer Ericsson

Telefon: Tel: 785 88 40

## **Underremiss från Stockholm Stadshus AB angående Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service**

### **Bakgrund**

Finansroteln har remitterat ett tjänsteutlåtande från IT-avdelningen angående "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service" till koncernledningen som sänt den på underremiss till Stockholms stads Bostadsförmedlings AB för yttrande senast 2008-06-16.

### **Remissen**

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).

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.

Tjänsteutlåtandet 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.

### **Utlåtande**

Styrelsen för Stockholms Bostadsförmedling AB beslutade vid sitt sammanträde 2007-11-22 att godkänna bolagets förslag till konsolidering och inriktning av IT-verksamheten.

Bakgrunden till förslaget var att bostadsförmedlingen för att möta den kraftiga uppgången i verksamhetsvolymen genomfört en omfattande och snabb egenutveckling av verksamhetssystemet och till det kopplade webbtjänsterna. Sedan drifttagningen av verksamhetssystemet i februari 2006 har förvaltning och drift blivit en allt större uppgift.

Organisation klarar inte att långsiktigt hålla både en hög kvalitet på förvaltning och utveckling av verksamhetssystemet. Det är svårt eller omöjligt för en liten organisation att upprätthålla kompetens och driftsbevakning 24 timmar om dygnet. Därför behöver IT-verksamheten konsolideras och en organisation byggas som förmår fortsätta arbete med att kontinuerligt utveckla våra tjänster mot såväl fastighetsägarna som kunderna i bostadskön.

Beslutet innebar följande inriktning för genomförandet:

- En IT-grupp tillskapas med ansvar för utveckling och förvaltning av verksamhetssystemet
- Processen för outsourcing av IT-drift inleds

Bostadsförmedlingen har nu inlett processen genom rekrytering av en extern IT-chef med ansvar för att utreda, planera och genomföra outsourcing av IT-drift och stödja implementeringen av den nya IT-gruppen. Övrigt rekryteringsarbete av utvecklare och förberedelser för upphandling av IT-drift samt Help-desk pågår.

Bostadsförmedlingen kan konstatera att tankegångarna som förs fram i det remitterade tjänsteutlåtande följer de intentioner som bostadsförmedlingsstyrelsen beslutat för bolaget och tillstyrker därför utlåtandet.



## Remissvar från Stockholms Hamn AB avseende förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service

### Sammanfattning

Vi har förhoppningar på att de tjänster som skall levereras av en stadsövergripande gemensam IT-service (SGIT) skall bli värdefulla för Hamnen. En konsolidering bör kunna leda till besparingar och effektiviseringar om den genomförs på rätt sätt. Dock finns det många frågetecken som behöver rätas ut. Det nuvarande förslaget är helt baserat på stadsdelsförvaltningarnas förutsättningar och behov, bolagens situation är inte analyserad vilket också konstateras i förslaget. Hamnen är idag mycket beroende av de lokala IT-systemen och en konsolidering får inte innebära gränsdragnings- eller andra problem som äventyrar driftsäkerheten.

I förslaget nämns 4 områden som skall överföras till SGIT

1. Lokal serverdrift
2. Servicedesk/Helpdesk
3. Arbetsplatssystem
4. Kommunikation LAN (till S:t Erik Kommunikation AB)

Sammanfattningsvis kan konstateras att det behövs många klarlägganden av föreliggande förslag:

- Hur skall gränsdragningsproblemen lösas?
- Hur skall överföring/implementering gå till?
- Tillgänglighetskrav avseende tjänster och applikationer?
- Hur skall säkerhetsfrågor beaktas?
- Hur skall ansvar och befogenheter fördelas?
- Hur kommer prissättningen att se ut?

Ovanstående frågor måste enligt Hamnens uppfattning besvaras på ett tillfredsställande sätt för att säkerställa att förslaget verkligen innebär både en besparing och en effektivisering av verksamheten.

### Kommentarer

Nedan följer några kommentarer/frågor per område som bör utredas innan förslaget realiserar.

#### 1. Lokal serverdrift.

Förslaget delar in servrar i två grupper, de servrar som används för kommande gemensamma applikationer som e-post, användaradministration mm och de servrar som används för Hamnens lokala verksamhetssystem. Samtliga servrar anses i förslaget relativt enkelt kunna överföras till en extern operatör. Vi vill dock påpeka att det inte är en helt enkel operation att t.ex. byta e-postsystem till Groupwise eller Exchange (Hamnen använder idag Domino från IBM). Hamnens e-postsystem är idag en integrerad del i många verksamhetssystem. T.ex. hanteras EDI-överföringar till och från kunder via e-postsystemet. Dessutom är Hamnens intranät och externwebb byggt på Domino-plattformen.

En annan fråga som måste utredas är hur en extern operatör skall hantera Hamnens servrar för lokala verksamhetssystem. Enligt förslaget skall Hamnen även fortsättningsvis ansvara för att applikationerna fungerar medan den externa operatören skall ansvara för serverdriften. Här finns då ett gränsdragningsproblem som måste lösas. En server kan mycket förenklat beskrivas på följande sätt:

Applikation
Operativsystem
Hårdvara

De olika ”lagren” i servern är intimt sammanflätade och beroende av varandra. Om Hamnen skall ansvara för att applikationen fungerar kräver det att vi också ansvarar för operativsystemet. Det kan få förödande konsekvenser om en extern operatör får göra ändringar i operativsystemet utan ingående kunskap om de applikationer som körs på servern.

Återstår hårdvaran som skulle kunna skötas av en extern operatör. Det finns dock kopplingar mellan hårdvaran och operativsystemet vilket innebär att en extern operatör måste kunna göra ändringar i operativsystemet. Hur skall det säkerställas att de ändringar som den externa operatören gör i hårdvaran inte påverkar applikationen? Vem skall ha det övergripande ansvaret?

Hårdvaran står idag för en försvinnande liten del av underhållsbehovet så kostnaden för att köpa denna tjänst måste bli mycket låg för att förslaget skall vara ekonomiskt vettigt att genomföra. Dessutom skall alla specialsystem även i fortsättningen finnas kvar i Hamnens serverhall vilket innebär att vi måste ha lokaler och tekniker kvar.

En annan viktig fråga är backup- och restorehantering. För att backuptagning skall vara tillförlitlig krävs kunskap applikationerna vilket pekar på att Hamnen bör ansvara för backuphanteringen. Tyvärr blir det då problem vid en eventuell återläsning av backuper eftersom det ofta krävs handpåläggning på serverna. Det finns en uppenbar risk att förslaget medför både ökade kostnader och besvärlig administration för Hamnen om inte ovanstående frågeställningar kan lösas på ett tillfredsställande sätt.

## 2. Servicedesk/helpdesk

Idag har Hamnen en liten helpdeskfunktion som också sköter drift och underhåll av alla Hamnens IT-system. De har lokal kännedom och kommer att behövas även fortsättningsvis för att hantera våra lokala verksamhetssystem och den hårdvara som inte skall överföras till SGIT. Vi förutsätter att det även i den nya SGIT-organisationen kommer att finnas tekniker på plats i Hamnen så frågan blir enkel: var finns vinsten med en central helpdesk. Det kommer att bli ett svårt pedagogiskt problem att lära våra användare när man skall ringa den externa helpdesken (frågor rörande lösenord, e-post-problem o.dyl.) alternativt den interna helpdesken när det gäller lokala verksamhetssystem.

## 3. Arbetsplatssystem

Även här kan vi se en del gränsdragningsproblem. SGIT skall installera och underhålla operativsystem, e-post och kontorsprogram på våra PC. Hamnens tekniker skall installera och underhålla alla andra applikationer. Det innebär att tekniker från två organisationer blir administratörer på den lokala PC:n. Det för med sig att ingen har full kontroll över datorerna och att det kan bli krångligt med felsökning och nyinstallation. Vem bestämmer om/när konflikter uppstår mellan lokala verksamhetssystem och centrala applikationer?

## 4. Kommunikation LAN

Enligt förslaget är det tänkt att S:t Erik kommunikation skall ta över driften av Hamnens lokala nätverk. Det är svårt att ha synpunkter på denna del eftersom det inte beskrivs hur detta är tänkt att fungera. Nätverket är navet i IT-systemen och fel måste avhjälpas omgående så ett avtal måste kräva korta inställetider. Dessutom måste tekniker från S:t Erik Kommunikation vara bekanta med vårt lokala nät för att kunna agera snabbt. Förmodligen skall teknikerna kunna felavhjälpa på distans vilket innebär att vårt lokala nät måste göras åtkomligt från utsidan av vår brandvägg. Detta är naturligtvis en stor säkerhetsrisk men vi förutsätter att S:t Erik Kommunikation har tekniska lösningar för att minimera riskerna.

2008-06-16

Christel Wiman

VD

Tjänsteutlåtande	
Datum:	Diariernr:
20 maj 2008	SBR 16-89/2008
Handläggare:	Telefon:
Lena Häggdahl	08-508 28095
lena.haggdahl@sbr.stockholm.se	

Till  
Stockholm Stadshus AB  
Sara Feinberg  
105 35 Stockholm

## **Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, svar på remiss från Stockholm Stadshus AB**

Stockholm Business Region överlämnar och åberopar följande tjänsteutlåtande som svar på remiss angående förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service.

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande till styrelsen den 30 september 2008.

Torbjörn Jansson  
Tf VD

Lena Häggdahl

### **Bakgrund**

Stockholm Stadshus AB anhåller om dotterbolagens synpunkter på vad som anförs i tjänsteutlåtandet "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service", dnr 031-826/2008.

Förslaget innebär att allt infrastrukturellt IT-stöd ska centralupp-handlas av serviceförvaltningen och att Stockholm stads nämnder, fackförvaltningar och bolag ska avropa från detta avtal. De tjänster som avses är lokal drift, servicedesk/helpdesk, och arbetsplatssystem.

Syftet med en gemensam IT-service är att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att minska stadens kostnader för administration, vilket ligger i linje med vad kommunfullmäktige tidigare fattat beslut om i tjänsteutlåtande avseende Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005). Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen, minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med starkt service- och kundfokus.

Stadsledningskontoret har under hösten genomfört en utredning och analys av förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Analysen har emellertid inte omfattat alla facknämnder och bolag inom staden.

Införandet beräknas ske successivt där stadsdelsnämnderna och utbildningsförvaltningen överförs först. Innan övriga facknämnder och bolag kan överföras förslås att en detaljerad krav- och behovsanalys genomförs då deras IT-miljö är mer diversifierad. Stockholm Stadshus AB anmodas arbeta med inriktning att stadens bolag ska avropa gemensam IT-service.

### **Stockholm Business Regions synpunkter**

Stockholm Business Region kan se fördelar i förslaget om stadsöver-gripande IT-service, främst vad gäller stadsdelsnämnderna som har likartad verksamhet och IT-miljö och där stordriftsfördelar kan vinnas. För bolagen är samordningsvinsten inte lika tydlig, då bolagen har en väl utbyggd IT-plattform som är direkt integrerad i den verksamhet som bedrivs. Stockholm Business Region har ett flertal verksamhets-system som inte kan ses som standardiserade och som fordrar special-kunskaper av såväl personal som leverantör och IT-support.

Stockholm Business Region ser en risk med en gemensam IT-plattform för bolagen i och med att tillgängligheten och snabbheten i servicen kan försämrats och att ledtiderna blir långa. Inga kostnader har belysts, vilket kan medföra högre kostnader än vad bolaget har i dag för drift, service och arbetsplatssystem.

Bilaga: Tjänsteutlåtande från IT-avdelningen angående införande av stadsövergripande gemensam IT-service

SLUT

2008-06-11

Peter Kvarnhem, 08-508 29 390

Stockholms Stadshus AB  
Sara Feinberg  
105 35 Stockholm

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

Finansroteln har remitterat *Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service* till koncernledningen. Ärendet har av koncernledningen tillsänts S:t Erik Markutveckling för yttrande.

### **Bakgrund**

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 i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Stadsledningskontoret har mot denna bakgrund utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. I ärendet redovisas 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.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. Servicenämnden skall ges ansvaret för IT-leveranserna inom staden. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Gemensam IT-service blir obligatorisk avseende lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk, samt arbetsplatssystem.

### **Synpunkter**

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta aktier i fastighetsbolag i avvaktan på omvandling av fastigheterna till bostäder och arbetsplatser. Bolaget har liten egen

organisation och köper administrativa tjänster av Stockholms Stadshus AB och en extern förvaltare av ekonomi och fastighetsförvaltning. Detta medför att bolaget för närvarande inte har någon egen IT-service eller IT-miljö utan detta är samordnat med Stockholms Stadshus AB. Om bolagets egen organisation på sikt förändras, kommer förändringar inom stadens IT-service naturligtvis att beaktas.

Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet.

Marie Wallhammar,  
VD