

Handläggare
Anders Mohlin
08-508 264 24**Till**
Exploateringsnämnden
2014-04-10

Detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalet för gemensam IT- service (GSIT) samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling. Svar på remiss

Förslag till beslut

1. Exploateringsnämnden besvarar kommunstyrelsens remiss av stadsledningskontorets förslag med exploateringskontorets tjänsteutlåtande.

Krister Schultz
FörvaltningschefAnn-Charlotte Bergqvist
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har genomfört en krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service i samarbete med förvaltningar och bolag. Rapporten visar att dagens leverans motsvarar verksamhetens behov i sådan omfattning att den kan ligga till grund för en fortsatt utveckling av en gemensam IT-service. Inför ny upphandling finns det behov av fördjupade analyser som ska ligga till grund för förfrågningsunderlaget. Stadsledningskontoret förslår att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018 och att en förnyad centralupphandling av gemensam IT-service genomförs.

Exploateringskontoret
Administrativa avdelningenFleminggatan 4
Box 8189
104 20 Stockholm
Telefon 08-508 264 24
Växel 08-508 276 00
anders.mohlin@stockholm.se
exploateringskontoret@stockholm.se
Org nr 212000-0142
stockholm.se/exploateringskontoret

Exploateringskontoret ställer sig positiv till förslaget. I detta tjänsteutlåtande ger exploateringskontoret sina förslag på områden för fördjupad analys.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 27 maj 2013 att förlänga avtalet med Volvo IT avseende leverans av gemensam IT-service för Stockholms stad och dess bolag till och med den 31 december 2016. Avtalet tecknades ursprungligen som en del av verkställigheten av kommunfullmäktiges beslut om införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Samtidigt som kommunfullmäktige beslutade om förlängning av avtalet gavs kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med den 31 december 2018 alternativt genomföra en ny upphandling. Kommunstyrelsen har för egen del uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut, vilket redovisas i det aktuella ärendet.

Remissbehandlingen

Kommunstyrelsen har remitterat stadsledningskontorets förslag till stadsdelsnämnder, facknämnder, Stockholms Stadshus AB och kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor för yttrande senast 7 maj 2014.

Ärendet

I syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet har stadsledningskontoret genomfört ett omfattande informationsinhämtnings- och förankringsarbete i vilket exploateringskontoret deltagit. Detta arbete beskrivs mer utförligt i den rapport som utgör bilaga 1 till tjänsteutlåtandet från stadsledningskontoret.

Av stadsledningskontorets utredning framgår att kärnan i leveransen av den gemensamma IT-servicen, det vill säga den sammanhållna IT-leveransen, den gemensamma infrastrukturen och modellen för support och service överlag i dag upplevs som positiv och funktionell.

Det finns ett behov av att utveckla dagens leverans men det kräver fördjupad analys inför en kommande upphandling. Stadsledningskontorets rekommendation är att förlängningsklausulen används för att åstadkomma en kvalitativ upphandling och en kontrollerad avveckling. Det bedöms vara det alternativ som ger minst risk för negativ verksamhetspåverkan av överföringen, och som bedöms ge bäst resultat på lång sikt. Det ger

tid för fördjupad kravställning samtidigt som staden har möjlighet att få tillgång till nya tjänster redan 2017-2018.

Nuvarande avtal löper till den 31 december 2016. Därefter återstår ytterligare en möjlig förlängningsperiod på två år. Nuvarande avtal ger inte staden rätt att få leverans från ny leverantör före avtalets utgång vilket innebär en svårighet att byta leverantör när nuvarande förlängning löper ut.

Stadsledningskontoret förslår att:

- Avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.
- med utgångspunkt i den inriktning som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande genomföra förnyad centralupphandling av gemensam IT-service.

Exploateringskontorets synpunkter

Den av stadsledningskontoret framtagna rapporten, Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1), ger en mycket bra bild av nuläget och exploateringskontoret delar i huvudsak den analys som görs i rapporten.

Exploateringskontoret lämnar följande kommentarer och förslag på områden för fördjupad analys.

Överföringsprocessen från befintlig leverans kommer att bli komplex med risk för störningar i verksamheten. Det krävs omfattande förberedelser och en väl tilltagen testperiod för att minimera störningar.

För att minska de komplikationer som ett eventuellt byte av leverantör efter en förlängning kan ge upphov till bör följande beaktas.

1. Ta fram plan och avtal gällande kompetensöverföring till ny leverantör.
2. Ägandet av information som finns i ärendesystem, kunskapsdatabaser, rutiner m.m. måste klargöras.
3. Skapa förutsättningar för ny leverantör att få tillgång till nuvarande IT-miljö.
4. Vid ett eventuellt byte planera för omfattande tester av migrering i samarbete med förvaltningar och bolag.

Följande frågor behöver analyseras inför en upphandling.

1. Beskrivning av stadens krav på processer, rutiner och forum som leverantören ska förhålla sig till. Idag finns brister när ärenden ”bollas” mellan olika leverantörer eller tillbaka till staden. Det finns även brister i arbetet med beställningar som kan utvecklas. Rutiner kring PC-utbyten måste förbättras för att minska stadens interna kostnader. Det finns t.ex. behov av att veta ungefär vilken tid på dagen en leverans sker alternativt möjlighet till direktkontakt med personal som ska leverera.
2. Ansvarsfördelning vid utvecklingsarbete. Det finns en konflikt mellan stabil och kostnadseffektiv leverans och verksamheternas behov av utveckling. Om ansvarsfrågan är otydlig kan leverantören uppfattas som ovillig att föreslå förändringar.
3. Kravställa leverantörens gränssnitt mot stadens användare när det gäller ärendehantering, beställningar och möjlighet till uppdatering av information i systemen. Idag är det onödigt tungarbetat och tar mycket tid i anspråk. Det finns behov av att göra massuppdatering av information t.ex. genom import av Excelfiler.
4. Kompensation (viten) när leverantören inte uppfyller avtal (SLA) bör öka med vissa tidsintervall om felet kvarstår.
5. SLA och viten är kostnadsdrivande i en upphandling och en avvägning av tjänster som kräver viten och tjänster som avrapporteras regelbunden måste göras.
6. Vid upphandling kan svarstider i servicedesk användas som utvärderingskriterium. En leverantör som erbjuder kortare svarstid ges högre poäng. Syftet är att en leverantör kan erbjuda en kortare svarstider som endast marginellt påverkar anbudspriset.
7. Kraven på arbetsplatssystem skiljer sig betydligt mellan olika roller. Den avvägning som görs mellan att begränsa antalet arbetsplatssystem och samtidigt uppfylla krav på kostnad och prestanda för olika roller måste förankras i verksamheterna. Exploateringskontoret har t.ex. en stor andel konsulter som hanteras på annat sätt än anställd personal. Möjligheten att hyra in utrustning under en kortare period och möjlighet att välja leasingtid på tre år är positivt.
8. Analys av krav för att uppnå en effektiv dokumenthantering saknas i rapporten. Idag skannas material med dålig upplösning och utan att OCR-tolkas (texten blir sökbar och möjlig att klippa ut). Anledningen är förmodligen att spara utrymme men konsekvensen är att dokument inte är sökbara på innehåll vilket leder till onödigt arbete för att hitta information. Dessutom är det

svårare att återanvända dokument. I analysen bör både krav på skannerutrustning, applikation för OCR-tolkning samt applikation som direkt från skanner lagrar dokument i dokumenthanterare ingå.

Slut

Bilagor

1. Detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT). Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Komplet version finns på Insyn <http://insynsverige.se/stockholm-exploatering>