

**Handläggare**  
Göran Höglund  
Telefon: 08 508 301 24

**Till**  
Kyrkogårdsnämnden  
2014-04-08

**Kommunstyrelsen ska genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med 2018-12-31 alternativt genomföra.**

**Svar på remiss**

**Förslag till beslut**

1. Kyrkogårdsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remiss ” Kommunstyrelsen ska genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med 2018-12-31 alternativt genomföra”

Mats Larsson  
Förvaltningschef

**Bakgrund**

Kommunfullmäktige beslutade den 27 maj 2013 att förlänga avtal med Volvo IT avseende leverans av gemensam it-service för Stockholms stad och dess bolag (dnr 035-785/2009) i två år 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 (Utl 2008:134).

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 2018-12-31 alternativt genomföra ny upphandling, meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans av gemensam it-service. Kommunstyrelsen har för egen del uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut, vilket redovisas i det aktuella ärendet.

## **Ärendet**

Syftet med denna rapport är att genomföra en översyn av stadens gemensamma it-service och förse kommunstyrelsen med en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet. Rapporten utgör ett beslutsunderlag inför det att kommunstyrelsen beslutar om eventuell förlängning av nuvarande avtal och inriktning för förnyad upphandling av gemensam it-service. De frågeställningar som övergripande hanteras i rapporten handlar om vilka krav som ställs på gemensam it-service, om nuvarande leverans lever upp till det staden behöver och hur vägen framåt ser ut för att överbrygga eventuella gap.

Som en mycket viktig del i utredningen har stadsledningskontoret under hösten 2013 bjudit in samtliga förvaltningschefer, samtliga bolagschefer och samtliga lokala it-chefer/-samordnare till två omgångar av ”workshops”. Därutöver har ”workshops” genomförts på motsvarande sätt med utbildningsförvaltningen, fackliga företrädare med flera och har kompletterats med fokusgruppsamtal indelade i olika verksamhetsområden. Intresset har varit stort och bedömningen är att dessa samtal gjort det möjligt att på ett bra sätt fånga upp verksamhetens synpunkter och utforma rekommendationer till strategiska vägval och avvägningar inför en ny upphandling.

Utredningen pekar på att leveransen av den nuvarande gemensamma it-servicen på det stora hela är lyckosam. Bilden bekräftas i de ”workshops” som genomförts med stadens verksamheter och i de rapporter som tidigare skrivits om den gemensamma it-servicen. Det är inte detsamma som att det inte finns områden som måste förbättras, men det innebär att en fortsatt leverans av gemensam it-service kan byggas med den nuvarande leveransen och utformningen som grund.

Kärnan i den gemensamma it-servicen, det vill säga den sammanhållna leveransen, den gemensamma infrastrukturen och den nya modellen för support och service, upplevs överlag som positiv och funktionell. Ingen verksamhet har vid ”workshops” efterfrågat en återgång till den tidigare modellen med en enhetsvis uppbyggd leverans där it-stödet produceras helt och hållet lokalt eller i egen regi.

Utredningen pekar på att dagens leverans motsvarar verksamhetens behov i en sådan omfattning att den kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service, förutom vad gäller skolan. Samtidigt finns behov av förändringar. Det talar för att det finns mycket att vinna om en ny upphandling genomförs först efter det att den föreliggande utredningen kompletterats med fortsatta utredningar av de behov som finns.

Det bör ske på en detaljeringsnivå som kan ligga till grund för ett förfrågningsunderlag.

Vad gäller skolan är det uppenbart att den gemensamma it-servicen inte fullt ut har kunnat stödja alla aspekter av verksamheten. Leveransen har fungerat väl i vissa verksamheter, medan den i andra pedagogiska verksamheter har bedömts allt för begränsande. Rapporten konstaterar för det första att skolans pedagogiska it-miljö bör göras till föremål för en särskild kravställning, för det andra att frågan om vad ”skolan” behöver inte har ett enda svar, utan flera, beroende på vilken skola som avses, vilken typ av undervisning som bedrivs och vilken mognadsnivå skolan har rent it-mässigt. Generellt gäller att den pedagogiska verksamheten uttrycker ett större behov av flexibilitet och ett motsvarande lägre behov av it-säkerhet än vad övriga staden gör. Det krävs ett omfattande arbete med att närmare beskriva de behov och de variationer som finns inom utbildningsförvaltningens verksamhet för att klarlägga hur en sådan förnyad kravställning på den pedagogiska it-miljön ser ut.

Stadsledningskontoret menar att det är av särskild vikt att utreda hur de krav på ökad flexibilitet och service som nu ställs kan påverka totalkostnaden för det framtida it-stödet. Behoven inom förskolan kan behöva belysas på motsvarande sätt.

I nästa generation av gemensam it-service är det viktigt att de tjänster och funktioner som idag fungerar ändamålsenligt bevaras, och att andra delar utvecklas och förbättras.

På övergripande nivå innebär det enligt de slutsatser som presenteras i rapporten att:

- Samtliga verksamheter som ingick i den förra upphandlingen av gemensam it-service bör omfattas även av en ny upphandling.
- Avtalet även fortsatt ska vara inriktat mot en tjänsteleverans inom samma områden som avtalet omfattar idag och utvidgas till att dessutom omfatta applikationsdrift.

En tydlig verksamhetsorientering ska ske i kravställningsarbetet, inte minst vad gäller arbetsplatserna där teknisk kategorisering överges till förmån för en profilering av arbetsplatser utifrån användartyp och situation. Kravställningen ska ta ett samlat processperspektiv från beställning till fakturering.

- Avtalets övriga delar görs till föremål för en detaljerad översyn vad gäller såväl tjänsteinnehåll som kvalitetskrav och kommersiella mekanismer i enlighet med vad som framgår av stadsledningskontorets bedömning.
- I kravöversynen bör även ingå att undersöka om arbetet med användarprofiler kan omfatta surfplattor och smartphones i syfte att uppnå ett samlat leveransansvar och en sammanhållen support som omfattar även dessa delar.
- Den pedagogiska verksamhetens behov hanteras i en separat lösning för elever och om fortsatta utredningar så visar även för lärare.

Stadsledningskontoret rekommenderar att förlängningsklausulen i befintligt avtal för gemensam it-service används för att åstadkomma en kontrollerad avveckling av den nuvarande leveransen. Det bör ske vid en tidpunkt då det finns förutsättningar för att ha gjort ett noggrant arbete med nytt förfrågningsunderlag och då en förnyad upphandling med relativt stor säkerhet har kunnat genomföras. Rekommendationen är därmed att:

1. Förberedelser för en ny upphandling påbörjas omgående.
2. Avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.
3. Stadsdirektören ges i uppdrag att genomföra upphandling, fatta tilldelningsbeslut samt teckna avtal i denna upphandling med målbild att överföring till den nya leveransen påbörjas under den andra förlängningsperioden och är slutförd senast i december 2018.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av förvaltningens administrativa avdelning. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet vid sitt sammanträde 2014-04-01.

## **Förvaltningens synpunkter**

Kyrkogårdsförvaltningen har tagit del av rapporten. Förvaltningen delar stadsledningskontorets syn och bedömningar i frågan. I huvudsak har också leveransen av gemensam it-service fungerat väl inom nämndens ansvarsområde. Ett litet, men ändå problem, har varit leveransen av skrivare till kontorsmiljöer. Dessa har inte alltid varit av bästa kvalitet. Det har också påtalats vid ”workshops” där förvaltningen deltagit.

Förvaltningen är också positiv till Stadsledningskontorets initiativ till att i hög grad efterfråga de olika förvaltningarnas erfarenheter och synpunkter av den nuvarande leveransen från Volvo IT.

Förvaltningen ser fram emot vidareutvecklingen av gemensam IT-service och har i övrigt inga synpunkter i ärendet.

SLUT