

**Handläggare**  
Eric Flyxe  
Telefon: 08 - 508 33 038

**Till**  
Utbildningsnämnden  
2014-04-10

## **Detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT)**

Svar på remiss från kommunstyrelsen med dnr 031-961/2013

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Utbildningsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Anders Carstorp  
Utbildningsdirektör

Ann Hellenius  
T.f. Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Utbildningsförvaltningen är i huvudsak positiv till stadsledningskontorets förslag i remissen inklusive att staden ska förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.

Vid en gemensam upphandling är det enligt utbildningsförvaltningen viktigt att behov avseende stöd, öppenhet och valfrihet lyfts fram. Utbildningsförvaltningen delar därvidlag också stadsledningskontorets påpekanden om vikten att beakta hur de krav på ökad flexibilitet och service som nu ställs kan påverka totalkostnaden för det framtida IT-stödet.

1. Skolorna bör ges möjlighet att använda ett verksamhetsnära administrativt it-stöd för att säkerställa att it kan integreras i undervisningen och att problem som uppstår främst i undervisningssituationen kan lösas på ett sätt som minimerar påverkan på undervisningen.

2. De digitala enheterna bör tillåta en flexibel och individanpassad användning bland annat genom att elever och lärare, där behov finns, ges möjlighet att själva installera applikationer och kringutrustning där skolan valt att möjliggöra detta.
3. Genom ett större mått av valfrihet kan utbudet av digitala enheter, programvaror och applikationer som tillhandahålls inom avtalet innebära en möjlighet att använda digitala enheter och program som är branschstandard i arbetslivet.

Kravställningen behöver också anpassas för att förmå leverantörerna att ta fram kostnadseffektiva förslag som möter skolans behov inom dessa områden.

Utbildningsförvaltningen är beredd att i högre grad självständigt hantera och förvalta det pedagogiska leveransområdet genom en pedagogisk tjänstekatalog inom ramen för det övergripande huvudavtalet och stadens riktlinjer.

### **Ärendets beredning**

Ärendets har beretts av tillhandahållaravdelningen i samverkan med grundskoleavdelningen, gymnasieavdelningen och ledningsstaben på utbildningsförvaltningen. Nämndens råd för funktionshinderfrågor har beretts möjlighet att lämna synpunkter på remissen.

### **Bakgrund**

Kommunfullmäktige beslutade den 27 maj 2013 att förlänga avtalet med Volvo IT avseende leverans av gemensam it-service för Stockholm 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. Vidare fick kommunstyrelsen i uppdrag att antingen fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med 2018-12-31 eller 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.

## Ärendet

Stadsledningskontoret föreslår i sitt tjänsteutlåtande att kommunstyrelsen fattar beslut om att:

1. Stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att med utgångspunkt i den inriktning som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande genomföra förnyad centralupphandling av gemensam it-service inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut, teckna avtal samt förvalta detta avtal och vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtalet som utifrån avtalade åtaganden, stadens verksamhetsbehov och affärsmässiga grunder är påkallade.
3. Stockholms Stadshus AB uppmanas att ge stadens samtliga bolagsstyrelser i uppdrag att lämna fullmakt för att delta i såväl centralupphandling av gemensam it-service som avtalsförvaltning.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Utbildningsförvaltningen ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag till inriktning. Om rätt förutsättningar ska kunna skapas vid en gemensam upphandling av nästa generations it-service som omfattar samtliga verksamheter anser utbildningsförvaltningen, i enlighet med stadsledningskontorets förslag, att den pedagogiska verksamhetens behov bör hanteras i en separat lösning för elever, och enligt utbildningsförvaltningen, i viss mån även för lärare.

Utbildningsförvaltningen är positiv till stadsledningskontorets förslag att skolans pedagogiska it-miljö görs till föremål för en särskild kravställning. Utbildningsförvaltningen står för en stor del av GSIT-leveransen med 75 procent av alla användarkonton och 65 procent av stadens datorer och surfplattor, vilket ger goda förutsättningar för att tillgodose den pedagogiska verksamhetens grundläggande behov och krävbild genom en separat lösning.

Vid en gemensam upphandling är det viktigt att se till den pedagogiska verksamheten som helhet för att erbjuda en sammanhållen tjänstepaketering och utformning av it-miljön för elever och lärare avseende både hårdvara, support och kringliggande tjänster. De

lösningar som tas fram bör också bidra till en minskad administration för lärare och ta stor hänsyn till undervisningssituationen.

Sedan GSIT-avtalet tecknades har det skett en snabb utveckling av utbildnings- och konsultativa tjänster inom ”Pedagogiskt lärande för elever och pedagoger”. Detta återspeglas bland annat i att Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) under 2012 upphandlat en helhetslösning som innefattar en komplett leverans av hård- och mjukvara, utbildning och stöd, föreläsningar, införandestöd, administration, service och support samt övriga insatser som möjliggör vad SKL ser bör ingå för att leverera en ändamålsenlig lösning för skolverksamheten. Flera andra kommuner har också tillämpat denna inriktning vid upphandling av it för pedagogisk verksamhet. Även Digitaliseringskommissionen framhåller i sin rapport ”En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår” (SOU 2014:13) vikten av att erbjuda kompetensutveckling i hur digitala verktyg kan användas i undervisningen. Utbildningsförvaltningen ser att det kommande avtalet bör kompletteras med tjänster för pedagogiskt lärande enligt ovan och att det är av vikt att den leverantör staden sluter avtal med har erforderlig kompetens och erfarenhet avseende detta område.

Avseende förslaget att i kommande avtal utgå från användarprofilering/kategorier stödjer utbildningsförvaltningen ambitionen att eftersträva ett förenklat beställningsförfarande och en teknikneutral kravställning. Utbildningsförvaltningen vill samtidigt förmedla att en kravställning som bygger på profilering av användare inom skolan utifrån behov kan vara problematisk, både för att behovsbilden är differentierad men även för att delade datorer är vanligt förekommande i grundskolorna. Delade datorer kan under samma dag användas av flera olika användarkategorier och av både elever och lärare. Om kravställningen för kommande avtal bygger på användarprofilering så är det också av vikt att utforma en profileringsmodell så att den inte begränsar valfriheten avseende hårdvara och plattformar.

### Synpunkter på stadsledningskontorets förslag till hantering av skolans behov

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande och projektrapport beskrivs stora delar av den pedagogiska verksamhetens behov. Flera av de förslag som beskrivs i rapporten är positiva för utbildningsförvaltningens verksamheter, exempelvis:

- att det i kommande leverans ska erbjudas plattformsoberoende tjänster så långt det är tekniskt möjligt – det är en möjliggörare för utbildningsförvaltningens önskemål om att

mer friare kunna använda hårdvara och operativsystem från olika leverantörer.

- att det bör ges större möjligheter att använda från den gemensamma leveransen fristående datorer i stadens miljö och att utskrift och lagring bör vara tjänster som erbjuds för surfplattor. Förslaget är generellt bra men även specifikt för elever i behov av särskilt stöd eller personer med funktionsnedsättning, som kan ha utrustning förskrivna av landstinget eller andra externa aktörer och även ha större behov av att integrera och använda egen utrustning i stadens it-miljö
- att datorerna framöver bör ha högre prestanda i sitt grundutförande, vilket kan minska risken för att hårdvarans utformning och bestyckning i sig kan innebära en begränsning för skolorna
- förslag om möjlighet till återuppringning från ServiceDesk vid avtalad tid är bra för lärare som vanligen inte har möjlighet att ha dialog med ServiceDesk under lektionstid
- att det är viktigt att det inom ramen för upphandlingsförberedelser sker ett fortsatt arbete med att gå igenom och göra kostnadsbedömningar av verksamhetens krav i förhållande till vad som bedöms ekonomiskt möjligt.

Stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.

Kravställningen behöver anpassas för att förmå leverantörerna att ta fram kostnadseffektiva förslag som möter skolans behov inom dessa områden.

### Support

Stadsledningskontoret skriver i sin rapport att det bör beaktas att olika skolformer har olika behov av elevsupport.

Utbildningsförvaltningen anser att stödbehovet innefattar både mer funktionellt tekniska it-stöd för digitala enheter och kringutrustning men även stöd för hur it kan användas i pedagogiken. Utbildningsförvaltningen menar att den pedagogiska verksamheten har, i och med det stora antalet elever och då särskilt yngre användare och de direkta problem som kan uppstå i undervisningssituationen, behov av att komplettera leverantörens support med verksamhetsnära administrativt it-stöd med pedagogisk

kompetens som kan verka i gränssnittet mellan användare och leverantör. Skolans personal ska inte ta över ansvaret för leverantörens support, men ges de behörigheter och verktyg som behövs för att underlätta för både lärare och elever i undervisningssituationen. Ett verksamhetsnära stöd kan också ha en samordnande funktion för exempelvis support för kringutrustning och digitala hjälpmedel som inte levereras av GS-IT-leverantör, för att minska risken att ärenden faller mellan stolarna. Behovet och fördelningen av supportbehovet lokalt/centralt varierar mellan skolorna och det bör vara respektive rektors roll att välja vilken av de erbjudna supportmodellerna inom avtalet som skolan ska avropa.

Det direkta supportbehovet i klassrummet kan vara problematiskt att tillgodose fullt ut med enbart distans-/telefonsupport från leverantör. När behovet av support uppstår i klassrummet kan läraren oftast inte bedriva undervisning och samtidigt bistå elever med it-stöd. Det är vanligen inte heller möjligt för läraren att kontakta och ha en pågående dialog med Service Desk under lektionstid. Det är av vikt att minska lektionsbortfall och de administrativa kostnader som uppstår när lärartid går åt till att hantera it-support. Det verksamhetsnära it-stödet föreslås kunna utvecklas inom ramen för de roller som finns på skolorna redan i nuvarande leverans av GSIT.

### Öppenhet

Öppenhet är viktigt i den pedagogiska miljön bland annat eftersom elever och lärare har behov av att själva kunna installera applikationer med kort framförhållning. Att kunna installera program under lektionstid möjliggör en kollaborativ lärmiljö där elever kan bidra och integreras i undervisningen genom att exempelvis komma med tips på programvara som direkt kan användas, vilket stimulerar kreativitet och elevernas lust att lära. Att kunna installera applikationer och kringutrustning och kunna individanpassa sin it-miljö är extra viktigt för elever i behov av särskilt stöd. Det är därför viktigt att de skolor som vill, ska ges möjlighet till att låta elever och lärare göra egna installationer av programvara.

Förslaget att tillåta installation av utpekade applikationer (benämningen "whitelist" i stadsledningskontorets rapport) är ett steg framåt men uppfyller inte den pedagogiska verksamhetens behov fullt ut. En sådan lösning, där en central instans i förväg pekar ut vilka program som får installeras lokalt, kan vara fördelaktig att erbjuda för i övrigt "låsta" datorer både i pedagogisk och administrativ it-miljö.

Korrekt licensiering är en förutsättning även i en it-miljö som tillåter lokala installationer. Det kan uppnås genom en kombination av åtgärder som exempelvis

- automatisk inventering av vad som är installerat med rapportering till utbildningsförvaltningen centralt och till rektorer för uppföljning
- möjlighet att för vissa plattformar med teknikens hjälp förhindra installation av programvara som ej är licensierad eller programvara som kan innebära säkerhetshot
- utökade manuella rutiner genom att utbildningsförvaltningen på regelbunden basis utför stickprovskontroller
- rapportering av vad som är installerat på skolornas datorer till utbildningsförvaltningen och stadens licensåterförsäljare

Öppnare datorer kan också vara en möjliggörare för att tillgodose behoven för elever i behov av särskilt it-stöd och ge större möjligheter till individanpassning för elever och anställda med funktionsnedsättning. Även vårdnadshavare till elever som tar hem sin utrustning kan dra nytta av en anpassningsbar it-miljö, exempelvis vid läxhjälp på datorn. En enkel och samtidigt flexibel it-miljö är av vikt för att alla användare ska kunna använda it-stödet med likartade förutsättningar – till exempel att anpassade inloggningsmetoder kan erbjudas för att möjliggöra en enkel, tillgänglig it-miljö som inkluderar alla användare.

Även om ökad öppenhet lämnar större ansvar till den enskilda skolan och även till individen, behöver de lösningar som tas fram erbjuda en tillfredsställande nivå av säkerhet och licenskontroll. En organisation behöver finnas på utbildningsförvaltningen för att underhålla eventuella alternativa metoder och riktlinjer och kontrollera att de efterlevs.

### Valfrihet

Den pedagogiska verksamhetens behov är differentierade på grund av faktorer som exempelvis skolors it-mognad, årskurs, användarens roll, ämne och inriktning, situation och anpassningar för elever i behov av särskilt stöd. Dessa differentierade behov kan inte mötas utan en större valfrihet för skolan avseende hårdvara, plattformar och tjänster.

Stadsledningskontoret skriver i sin bedömning att ”Windowsbase-rad pc bör fortsatt vara huvudalternativet, men att vissa användargrupper ges möjlighet att använda andra plattformar där behov av sådana är tydliga”. Utbildningsförvaltningen ser denna ökade valfrihet som positiv, men vill samtidigt tydliggöra att ett nytt avtal

inte bör begränsa skolans fria val att välja mellan tids- och ändamålsenliga hårdvaror och plattformar. Ett exempel från dagens marknadsutbud är att vissa skolor efterfrågar Mac-datorer till exempel för utbildningar inom estetik, musik och teknik, men även för 1:1-skolor och andra utbildningar som har behov av att använda den infrastruktur med programvaror, funktioner och koncept som erbjuds.

Det är viktigt att ett framtida avtal, gör det möjligt för skolorna att följa med i teknikutvecklingen och ger utrymme för att löpande ta in nya typer av produkter och produktkategorier. Detta är av särskild vikt vid längre avtalstider.

Avseende valfrihet att avsluta datorabonnemang har stadsledningskontoret föreslagit att dagens system, där verksamheter fritt kan säga upp abonnemang på arbetsplatser, ersätts av ett system där verksamheten är bunden att betala för ett abonnemang till dess att abonnemangstiden löpt ut. För den pedagogiska verksamheten är det av vikt att denna modell analyseras utifrån att elever byter skola eller hoppar av sin gymnasieutbildning, samtidigt som nya tillkommer. Om återlämning i förtid inte kan göras riskerar kostnader att kvarstå för skolorna för outnyttjad utrustning. Det är också av vikt att det är enkelt och ingen eller en låg kostnad för att byta ägare och skola för datorer och digitala enheter som inte längre behövs inom en verksamhet. I övrigt ser utbildningsförvaltningen positivt på förslaget då det som stadsledningskontoret framför förväntas ha en positiv påverkan på prisbilden.

#### Om förslag till uppdelning av avtal/avtalsförvaltning

Dagens GS-IT-avtal är uppdelat på tre huvudsakliga tjänstekataloger; arbetsplatssystem, applikationsserverdrift och Service Desk. Utbildningsförvaltningen är positiv till stadsledningskontorets förslag att det som idag är arbetsplatssystem och Service Desk istället grupperas i två separata leveransområden för pedagogisk och administrativ verksamhet. Utbildningsförvaltningen ser det som viktigt att leverantörer som har erfarenhet och tjänster som är anpassade till pedagogisk verksamhet bereds utrymme att lämna anbud på de leveransområden som avser pedagogisk verksamhet. Utbildningsförvaltningen är också positiv till att leveransområdet applikationsdrift föreslås vara gemensamt.

Utbildningsförvaltningen är beredd att i högre grad självständigt hantera och förvalta det pedagogiska leveransområdet med både lärare och elever genom en pedagogisk tjänstekatalog, inom ramen för det övergripande huvudavtalet och stadens riktlinjer.



### Förlängning av avtal

Utbildningsförvaltningen stödjer förslaget om att staden ska förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. För att kunna implementera ett flexibelt avtal som uppfyller skolans framtida behov krävs ett grundligt kravställande, vilket är tidskrävande.

Det är viktigt att utvecklingen av befintlig it-miljö fortsätter, för att förbättra dagens leverans under den tid som förberedelse-, genomförande och migrering till GSIT 2.0 pågår, till exempel avseende inloggningstider, öppenhet, tillgång till utskrifter och lagring för iPads och enklare möjligheter att genomföra PISA-provet och nationella prov med hjälp av dator.

### Bilagor

1. 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” Dnr: 031-961-2013
2. Krav- och behovsanalys avseende gemensam it-service (Fas 1), Stadsledningskontoret, Dnr: 031-480/2013