

Handläggare
Carina Braun
Telefon: 508 27 653
Yvonne Zellman
Telefon: 508 28 482

Till
Idrottsnämnden

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 en förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT)

Remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Som svar på remissen hänvisar idrottsnämnden till förvaltningens tjänsteutlåtande.

Olof Öhman
Förvaltningschef

Carina Braun
Avdelningschef

Sammanfattning

Inför att avtalet om gemensam IT-service med Volvo IT löper ut den 31 december 2016 har stadsledningskontoret gjort en detaljerad krav- och behovsanalys för att avgöra om avtalet ska förlängas och i så fall under vilka förutsättningar detta ska ske. Förslaget från stadsledningskontoret är att avtalet förlängs i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden (fram till 2018) och att förberedelser för en ny upphandling påbörjas omgående.

Idrottsförvaltningen stödjer förslaget från stadsledningskontoret och delar slutsatser och bedömningar som finns i den genomarbetade krav- och behovsanalysen. Förvaltningen vill framhålla vikten av att också det fortsatta arbetet med utvecklad krav- och behovsanalys och förfrågningsunderlag görs i nära samverkan med stadens verksamheter. Idrottsförvaltningen har flera egna verksamhetssystem och ser det som positivt att det kommande avtalet kommer att utökas med en möjlighet att omfatta applikationsdrift för lokala system. Det bör vara valfritt och inte tvingande att ingå och förvaltningen bör erbjudas möjligheten att delta i arbetet med kravställning för detta.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2008 att införa en stadsövergripande gemensam IT-service och att lägga detta uppdrag på en extern leverantör. Stockholms stads avtal med Volvo IT löper ut i och med utgången av 2014, med möjlighet till förlängning två plus två år. Kommunfullmäktige beslutade den 27 maj 2013 att förlänga avtalet med Volvo IT i två år, till och med den 31 december 2016. Kommunstyrelsen fick samtidigt i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys av avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden, alternativt genomföra en ny upphandling, meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans av gemensam IT-service.

Ärendets beredning

Kommunstyrelsen har remitterat rapporten ”Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1)” till samtliga stadens nämnder, Stadshus AB samt KS handikappråd för yttrande senast den 7 maj 2014. Inom idrottsförvaltningen har ärendet handlagts av avdelningen för lednings- och verksamhetsstöd.

Förberedelse inför GSIT 2.0

Som ett led i förberedelserna inför en förnyad upphandling av gemensam IT-service har stadsledningskontoret genomfört en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet, se *bilaga 1* stadsledningskontorets tjänsteutlåtande samt *bilaga 2* Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1). Denna analys ligger till grund för stadsledningskontorets förslag att staden ska utnyttja även den sista optionsperioden i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring.

Rapporten har föregåtts av ett omfattande arbete, där ett stort antal berörda inom staden har deltagit. Samtliga förvaltnings- och bolagschefer och samtliga lokala IT-chefer/-samordnare har deltagit i ett antal workshops och fokusgruppsamtal, i syfte att fånga upp verksamhetens synpunkter. På motsvarande sätt har workshops genomförts med fackliga företrädare. Totalt har mer än 550 personer varit involverade.

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. Ingen verksamhet har vid workshoppar efterfrågat en återgång till den tidigare modellen med en enhetsvis uppbyggd leverans, där det IT-stöd som ingår i gemensam IT-service istället produceras helt och hållet lokalt eller i egen regi.

Stadsledningskontoret konstaterar att det är viktigt att de tjänster och funktioner som idag fungerar ändamålsenligt bevaras, och att andra delar utvecklas och förbättras. Följande övergripande slutsatser redovisas i utredningen:

- 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 av lokala system.
- 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 utredning.
- 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 och förskolor.

Stadsledningskontoret förordar att kommunstyrelsen beslutar att förlänga avtalet med Volvo IT, och därmed utnyttja även den sista optionsperioden, i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under denna tid. Det ger enligt stadsledningskontoret förutsättningar för att åstadkomma en kvalitativ upphandling och en kontrollerad avveckling.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen vill inledningsvis framhålla att förvaltningen anser att det förberedande arbetet från stadens sida har varit mycket positivt. Genom att involvera ett stort antal medarbetare ur verksamheterna och grundligt diskutera erfarenheterna från det nuvarande avtalet, är möjligheterna stora att det nya avtalet kan bli ännu bättre, både för förvaltningen och för enskilda användare.

Förvaltningen anser, i likhet med stadsledningskontoret, att det är bra att staden använder den sista optionsperioden med Volvo IT, då det ger tid för en kontrollerad avveckling av nuvarande avtal och överföring till ny leverans. Förberedelser för en ny upphandling bör omgående påbörjas.

Det är viktigt att det fortsatta arbetet med krav- och behovsanalys och förfrågningsunderlag görs i nära samverkan med stadens verksamheter. Idrottsförvaltningen har flera egna verksamhetssystem och ser det som positivt att kommande avtal kommer att utökas med applikationsdrift för lokala system. Leverantören bör få ett helhetsansvar för att leverera en fungerande tjänst utifrån verksamhetens behov. Det bör dock vara valfritt och inte tvingande att ingå och förvaltningen bör erbjudas möjligheten att delta i arbetet med kravställning för detta.

Krav- och behovsanalysen behandlar enligt förvaltningen alla viktiga aspekter av en gemensam IT-service. De förändringar och förbättringar som har identifierats bör, där det är möjligt, redan nu genomföras inom det befintliga avtalet. Förvaltningen stödjer även ambitionen att uppnå en tydligare verksamhetsorientering i kravställningsarbetet med större fokus på profilering av arbetsplatsystem utifrån användartyper snarare än teknisk kategorisering.

Arbetet med att undersöka möjligheter att inkludera surfplattor och smartphones i användarprofilerna anser förvaltningen är mycket positivt. Att ta steget bort från stationära datorer till mobila enheter måste verksamheterna själva få avgöra var det är lämpligt.

En central paketering av applikationer bör kvarstå som huvudmodell, men högre krav bör ställas på leverantören i fråga om automatiska uppdateringar så att användarna enklare kan påverka tidpunkten och undvika problem för verksamheterna.

Förvaltningen instämmer i behovet av tydligare självservice i en framtida serviceportal, förbättrad kontohantering och fakturahantering (från beställning till fakturering). Förvaltningen ser också behovet av att kunna göra egna beställningar av rapporter och behörighetslistor för att underlätta egen administration.

Idrottsförvaltningen vill understryka vikten av att användarsupporten har kompetens att hantera mer avancerade ärenden och att ett ansvar även för applikationsdrift ställer utökade och förändrade krav på en supportfunktion.

Bilagor

1. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande Detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT).
2. Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1), december 2013.