

**Handläggare**  
Karl-Erik Edlund  
Lisbeth Westerlund

**Till**  
Socialnämnden

## **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

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Socialnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialnämnden lämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

Gillis Hammar  
Förvaltningschef

Leif Fransson  
Administrativ chef

### **Sammanfattning**

Kommunstyrelsen har haft i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys om ändamålsenligheten med avtalet med Volvo IT avseende gemensam it-drift samt att fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden till och med 31 december 2018 alternativt genomföra ny upphandling, meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans av gemensam it-service.

Stadsledningskontoret rekommenderar, mot bakgrund av det utredningsarbete som genomförts, kommunstyrelsen att besluta om att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en leverans baserad på nytt avtal kan påbörjas i början av 2017 utan hinder av avtalet med Volvo IT, men att Volvo IT ändå har ett ansvar för att fortsätta sina leveranser fram till dess att en ny leverans är helt

etablerad. Framställande av förfrågningsunderlag samt förberedelser för en kommande upphandling genomförs med intentionen att avtal tecknas första halvåret 2016.

Förvaltningen anser att det har varit bra att stadens förvaltningar och bolag har inbjudits till att vara delaktiga i processen att analysera nuvarande avtal vilket gett en bra grund för hur man ska gå vidare med avtalet och för att ta fram förfrågningsunderlag för en ny upphandling.

### **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har till socialnämnden för yttrande överlämnat remiss av 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) och rapport om krav- och behovsanalys avseende gemensam it-service. Remisstiden går ut 7 maj 2014.

Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder och facknämnder samt till Stadshus AB och kommunstyrelsen handikappråd.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen.

### **Ärendet**

Kommunfullmäktige beslutade 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 31 december 2016. 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 31 december 2018 alternativt genomföra ny upphandling, meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans av gemensam it-service.

Stadsledningskontoret rekommenderar, mot bakgrund av det utredningsarbete som genomförts, kommunstyrelsen att besluta om att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en leverans baserad på nytt avtal kan påbörjas i början av 2017 utan hinder av

avtalet med Volvo IT, men att Volvo IT ändå har ett ansvar för att fortsätta sina leveranser fram till dess att en ny leverans är helt etablerad.

Stadsledningskontoret bedömer att det fortsatta arbetet under 2014 inledningsvis ska utgöras av en utvecklad krav- och behovsanalys med utgångspunkt i det arbete som bedrivits under hösten 2013. Parallellt genomförs framställande av förfrågningsunderlag samt förberedelser för en kommande upphandling, med intentionen att avtal tecknas första halvåret 2016. Ny leverans kan då förberedas på ett kontrollerat sätt och överföring påbörjas direkt efter årsskiftet 2017.

### **Förvaltningens synpunkter**

Stadsledningskontoret inbjöd under hösten 2013 stadens samtliga förvaltnings- och bolagschefer, lokala it-chefer/samordnare, fackliga företrädare och vissa andra berörda till en dialog i syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende ändamålsenligheten med nuvarande avtal med Volvo IT om gemensam it (GSIT). Förvaltningen anser att det har varit bra att stadens förvaltningar och bolag har varit delaktiga i processen att analysera nuvarande avtal vilket gett en bra grund för hur man ska gå vidare med avtalet och för att ta fram förfrågningsunderlag för en ny upphandling.

Förvaltningen anser att nuvarande avtal med Volvo IT i huvudsak har fungerat bra. Det har inneburit en standardisering som har medfört förutsättningar för att kunna tillhandahålla samma kvalitet i it-verksamheten i stadens förvaltningar och bolag. Förvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till en ny leverans kan göras under perioden 2017-2018.

Den analys som gjorts av avtalet visar att det finns en bra grund att utgå ifrån men också utvecklingsområden. Förvaltningen kommenterar nedan stadsledningskontorets tjänsteutlåtande och rapport.

En av de övergripande slutsatser som presenteras i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande är att ett framtida avtal 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.

Förvaltningen anser att nästa avtal måste ha mer fokus på tjänsteleverans. Det är viktigt att leverantören kan erbjuda en tillräckligt omfattande applikationsdrift. Man ska vid beställning inte behöva beskriva det tekniska behovet på det sätt som är nödvändigt enligt nuvarande avtal med Volvo IT.

Enligt nuvarande avtal bevaras backupper i två veckor. Förvaltningen anser att det är viktigt att i nästa avtal reglera backuptiden till att omfatta kontinuerlig backup dagligen, varje vecka och varje år. Det ska vara möjligt att garantera digitala leveranser till stadens e-arkiv och att återskapa handlingar efter driftsstörningar.

Kostnaderna för support är en stor del av den totala kostnaden för dagens it-leverans. Förslaget att utöka svarstiden från 30 till 60 sekunder borde rimligen kunna innebära minskade kostnader utan att det nämnvärt försämrar servicen till användarna. Det är däremot viktigt att ha svensktalande support och att behålla möjligheten till support dygnet runt.

I stadens nya upphandling av drift och förvaltning för centrala verksamhetssystem har krav ställts på en gemensam servicedesk för systemdrift, telefoni, datakommunikation, mobiltelefoner och surfplattor. Kravet innebär att i större utsträckning ta ansvar för att en användare som ringt till servicedesk faktiskt får hjälp. Krav ställs också på att leverantören inför en mer sammanhållen incidentrapportering i relation till andra leverantörer. Förvaltningen anser att detta krav kan medföra ett väsentligt förbättrat stöd till stadens it-användare på alla nivåer.

Förvaltningen instämmer i att rutinerna vid beställning måste förenklas och att det är viktigt att förbättra möjligheterna att återsöka, följa upp och överblicka gjorda beställningar och löpande abonnemang. Många efterfrågar att kunna få bra orderbekräftelser via e-post och att kunna se sin egen orderhistorik inklusive status på pågående leveranser i en portallösning.

Förvaltningen delar bedömningen att dagens system där verksamheter fritt kan säga upp abonnemang på arbetsplatser ska ersättas av ett system där verksamheten är bunden att betala för ett abonnemang till dess att abonnemangstiden löpt ut. Det innebär minskad flexibilitet, men också en minskad kostnad genom ett lägre pris per dator.

### **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. Rapport om krav- och behovsanalys avseende gemensam it-service