

**Handläggare**  
Gunnel Altin  
Telefon: 0850824020

**Till**  
Skärholmens stadsdelsnämnd

**Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr 031-961-2013, om kommunstyrelsen ska genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden alternativt genomföra en ny upphandling,**

**Förvaltningens förslag till beslut**

1. Skärholmens stadsdelsnämnd beslutar att godkänna stadsdelsförvaltningens remissvar angående ”om kommunstyrelsen ska genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden, alternativt genomföra en ny upphandling”. Remissvar skickas till finansroteln med ärenderubrik och Dnr: 031-961-2013
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Kerstin Sandström  
Stadsdelsdirektör

Charlotte Goliath  
Administrativ chef

**Sammanfattning**

Inför en kommande upphandling av it-service, har stadsledningskontoret under hösten 2013, genomfört ett omfattande informationsinhämtnings- och förankringsarbete, samt krav- och behovsanalys avseende nuvarande avtal med Volvo IT, se bilaga 2.

Med utgångspunkt i det arbete som bedrivits under hösten 2013 bedömer stadsledningskontoret att det fortsatta arbetet under 2014 ska utgöras av en utvecklad krav- och behovsanalys. Parallellt genomförs framställande av förfrågningsunderlag samt förberedelser för en kommande upphandling.

Stadsledningskontoret rekommenderar att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. Volvo IT kommer att ha ett ansvar för att fortsätta sina leveranser fram till dess att en ny leverans är helt etablerad.

### **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 i två år, till och med den 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 2018-12-31, alternativt genomföra ny upphandling, meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans av gemensam it-service.

Stadsledningskontoret har med hjälp av fler än 550 personer från stadens verksamheter genomfört en behovsanalys genom att inhämta verksamhetens synpunkter och rekommendationer till strategiska vägval och avvägningar. Dessa ligger till grund för stadsledningskontorets ärende.

### **Ärendet**

Stadsledningskontorets utredning visar att dagens it-service motsvarar verksamhetens behov i en sådan omfattning att den kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service, med undantag för skolan. Det finns behov av förändringar, som måste kunna kravställas på ett lämpligt sätt. Därför bör en ny upphandling genomföras först efter det att det arbete som redovisas i detta ärende kompletterats med fortsatta utredningar av de behov som identifierats. Detta bör ske på en detaljeringsnivå som kan ligga till grund för ett förfrågningsunderlag.

Stadsledningskontoret konstaterar i utredningen att skolans pedagogiska it-miljö bör göras till föremål för en särskild kravställning med utgångspunkt från skolans behov av funktionell pedagogisk it-miljö för elever, lärare och administration. Detta kan även omfatta förskolan.

Utredningen visar vikten av att i nästa generation av gemensam it-service bevara de tjänster och funktioner som idag fungerar ändamålsenligt, och att andra delar utvecklas och förbättras. 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 innebär 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 förordar i utredningen att en ny upphandling bör inledas omgående eftersom detta är en tidskrävande process. Om det ska vara möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling som fångar samtliga förbättringsönskemål och på ett relevant sätt möter dessa med ny kravställning utan att kostnaderna ökar okontrollerat måste tid ges för detta i upphandlingsarbetet. Därefter krävs en kontrollerad överföringsprocess från nuvarande leverans till ny leverans för att undvika störningar som drabbar stadens verksamheter till följd av införandet. 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.

Stadsledningskontoret förordar en längre löptid av nytt avtal, i det fall det är juridiskt möjligt föreslås löptiden till minst fyra och högst 16 år.

Kostnaden för upphandlingen och införande av nytt avtal samt avveckling av gamla avtalet beräknas uppgå till 600-700 mkr. Detta ska finansieras av centrala medel.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets rekommendation om att dels omgående inleda en ny upphandling, dels förlänga avtalet med Volvo IT under den tid en ny upphandling genomförs, för att ett ansvarsfullt och kontrollerat överföringsarbete ska kunna ske utan negativ påverkan på stadens verksamheter.

Det är angeläget att starta arbetet med ny upphandling och ge tid till ett fördjupat kravställningsarbete för att säkerställa att identifierade behov och krav leder till förbättringar i det nya avtalet och säkerställa att kravställningen blir korrekt och väl förankrad i stadens verksamheter.

Stadsdelsförvaltningen vill därutöver särskilt belysa några väsentliga frågor:

#### **Kund- och användarfokus**

Skärholmens stadsdelsförvaltning ser positivt på att 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. Det är idag för segmenterat. Upphandlingen bör ha fokus på kund- och användarperspektivet och motsvara behov av flexibilitet och service. Hänsyn bör tas till de behov av särskilda lösningar som t ex personer med funktionsnedsättning har.

Utrustning och hjälpmedel som avviker från det standardiserade utbudet, bör därför ingå utan extra kostnad.

Även service på flera språk bör beaktas då många av stadens anställda har icke-svensk språkbakgrund.

### Processanalys

Kommande utredning bör identifiera it-verksamhetens huvud- och delprocesser, för att bättre kunna effektivisera processerna och därmed minska stadens kostnader. Kartläggningens utgångspunkt bör vara nytto- och nyttjarperspektivet. En tydlig och transparent redogörelse för alla delar i processen, dess nytta för stadens verksamheter och dess delägare/nyttjare, kan effektivisera it-servicen och leda till minskade kostnader för staden.

En kartläggning av huvud- och delprocesser syftar därmed till att få ett effektivare flöde och kontroll, t ex föreslås att:

- kravställningen har ett samlat processperspektiv från beställning till fakturering,
- staden krävställer att leverantörens processflöde är definierat och effektivt så att användare vid behov av service och support endast behöver ha en (1) kontakt med leverantören, som samordnar insatserna för användaren.

### Klientuppdateringar

Tidpunkt för klientuppdateringar bör ske vid tidpunkter som inte stör verksamheten och föranleder driftsstopp. Det finns idag tekniska lösningar på marknaden för att minimera negativ påverkan på verksamheten, t ex Wake-on-LAN. Staden har olika verksamhetscykler när tekniken nyttjas maximalt. Dessa kritiska tidpunkter bör identifieras för att säkerställa att uppdateringar m.m. inte sker då.

### Ta bort kostnadsdrivande Incitament

Modern utrustning och programvara liksom enkel support är nödvändigt för att staden ska vara i it-världsklass. Idag har denna ambition och service kostnadsdrivande effekter för verksamheterna. Varje kontakt med nuvarande leverantör för reparation av hårdvara, uppgradering av utrustning och programvara liksom kontakt med servicedesk medför kostnader, vilket får till effekt att verksamheter är återhållsamma med att avropa support och utveckling för en modern och välfungerande it-miljö. Detta gäller även certifiering.

Nuvarande servicedesk med support dygnet-runt fungerar väl avseende bemötande och åtgärd vid avvikelser. Men supporten har vissa brister avseende analys av ärenden, både vad gäller ärendemönster och utredning av grundorsaker. Detta är kostnadsdrivande för verksamheterna. Genom t ex en webb-funktion kan frekvent uppföljningsverksamhet identifiera grundorsaker till problem som är gemensamma för flera förvaltningar och systematiska fel kan identifieras. Med en tydlig processidentifikation underlättas analys av grundorsaker, systematiska fel återfinns lättare och förbättringsåtgärder kan snabbt genomföras. Dagens lösning där varje användare med problem själva kontaktar supporten, är helt okontrollerbar och därmed kostnadsdrivande för staden, då leverantören inte har några incitament för att leverera felanalyser, identifiera systemfel och andra brister samt vidta åtgärder omfattande hela staden, och därmed minska kostnaderna.

Vid versionsförändringar av hårdvara behövs förändrade drivrutiner, vilket inte fungerar idag då detta innebär ökade kostnader. Konsekvensen blir att ny version och drivrutiner ej matchar varandra, drivrutinerna är ej relevanta till aktuell version. Detta leder till problem.

### **Sänka stadens kostnader genom frekvent uppföljning och definition av systemfel**

Verksamheterna har ofta inte tillräcklig teknisk kompetens att bedöma vart felet ligger och om verksamheten egentligen ska betala för fel som kanske hör till leverantörens ansvar för löpande uppgraderingar, felsökningar och åtgärder. I det fall avvikelser återkommer och är gemensamma vid flera förvaltningar och bolag, och dessa kan kategoriseras som systemfel, borde staden av kostnads- och effektivitetsskäl kunna göra en förvaltnings-/bolagsgemensam beställning av åtgärd och förbättring. Alternativt minska ersättningen till leverantören på grund av de drifts- och verksamhetsbegränsningar som blir konsekvensen.

Staden bör i kommande upphandling säkerställa att anmälda fel rapporteras till t ex en gemensam webb-funktion där båda parter transparent kan följa it-driften och dess avvikelser. Detta skulle underlätta för staden att identifiera och kategorisera vad som är systematiska fel som leverantören ska svara för respektive lokala unika avvikelser som verksamheten ska finansiera.

### Tydlig gränsdragning kring ansvar

En tydlig gränsdragning mellan lokalt respektive centralt ansvar bör formuleras. En vidareutvecklad central hantering av programvara är av flera skäl att fördras (säkerhet, funktionalitet, automation) med hänsyn tagen till lokala behov. Beställningsförfarandet bör effektiviseras och förenklas.

### Prestanda, flexibilitet och abonnemangstider

Stadsdelsförvaltningen förordar kortare abonnemangstider om 36 månader, eftersom teknikutvecklingen sker snabbt. Även en större flexibilitet för att välja hårdvara, teknisk lösning och rätt prestanda till gagn för verksamheten och en god arbetsmiljö önskas.

Samverkan med andra aktörer utanför staden samt informationsinhämtning kräver flexibla lösningar avseende t ex möjlighet att hämta programvara. Arbete utförs inte bara på kontor utan hänsyn bör tas till den ökade mobiliteten. Sortimentet bör även omfatta ny teknik och nya produkter som marknaden erbjuder under avtals-tiden. Det borde vara möjligt för användare att med utgångspunkt till verksamhetens behov, installera och uppdatera program.

### Utveckling

I kommande avtal bör det vara möjligt genomföra utveckling och ständiga förbättringar av både produkter och tjänster som avtalets innehåll. Den föreslagna avtalstiden är lång och nya lösningar erbjuds på marknaden som förmodas kunna tillgodose verksamhetens och miljöns behov bättre. Även incitament för processutveckling bör beaktas för att effektivisera it-verksamheten och sänka kostnaderna.

### Pris

En differentierad prislista bör finnas för olika typer av tjänster och produkter, samt för möjligheten att under en avgränsad tid få möjlighet att testa olika programvaror.

Därutöver rekommenderas att prismodellen konstrueras så att hänsyn tas till förändrade priser på marknaden, då priserna i it-produkter har länge visat en sjunkande trend.

Prisförändringsklausuler bör följa prisbasindex.

Tydliga redovisningar av köpt vara/tjänst bör redovisas på fakturorna för att underlätta för ansvarig chef att kontrollera leveransen inför betalning. Verksamheterna måste ha kontroll över

beställningar och den kostnad som senare redogörs på fakturan, för att bättre kunna följa upp.

### Pedagogiska verksamheter

Avseende pedagogiska verksamheter bör hänsyn tas till de behov och krav som uttrycks från de två målgrupperna barn och pedagoger. Möjlighet att hämta pedagogiska program och material utan merkostnader är angeläget för att hålla en hög kvalitet i den pedagogiska verksamheten. Frågan om support för de pedagogiska verksamheter bör i detta avseende beaktas. Även möjlighet till lagringslösningar bör undersökas, främst för förskolor där omfattande bildhantering sker.

### Stockholms stads varumärke avseende miljöhänsyn

Staden bör som ansvarsfull miljöaktör i upphandling av it-verksamheten hantera olika dimensioner inom miljöområdet.

Utredningen saknar miljöperspektiv, det vill säga vilken miljöpåverkan it-produkterna och tjänsterna har i ett livscykelperspektiv; vid tillverkning, användning och slutfas. I upphandlingen finns stora möjligheter att ställa strategiskt viktiga miljö- och energieffektiviseringskrav. Förutom energiförbrukning och hårdvara bör man se över hur smarta it-lösningar kan minska stadens negativa miljöpåverkan. En särskild utredning med fokus på miljöhänsyn rekommenderas för att komplettera denna utredning och öka kvalitén på kommande it-upphandling. Miljöstyrningsrådet har tagit fram informationsdokument i dessa frågor.

### Sammanfattningsvis

Som framgår av stadsledningskontorets utredning och slutsatser finns behov av ett fördjupat kravställningsarbete för att säkerställa att identifierade behov och krav leder till önskvärda förbättringar i en ny leverans. Det är viktigt att detta arbete ges tillräckligt mycket tid för att säkerställa att kravställningen blir korrekt och väl förankrad i stadens verksamheter.

Kravställningsarbetet föreslås kompletteras med stadens strategiska hållning kring it-servicens miljöpåverkan.

I utredningen redogörs för kostnaderna för upphandling och övergångsarbete av nytt avtal, dock framgår inte kostnaderna för avtalet och förvaltning av avtalet.



### **Bilagor**

1. Missiv
2. Krav- och behovsanalys avseende gemensam it-service (Fas 1), december 2013.