

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08 - 508 11 818

Till
Servicenämnden
2014-05-20

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

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Servicenämnden åberopar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Lars Rådth
Förvaltningschef

Christer Edfeldt
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT så att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske 2017-2018 samt att genomföra en förnyad centralupphandling av gemensam it-service.

Förvaltningen stödjer förslaget och instämmer i hög grad i stadsledningskontorets slutsatser i den tillhörande utredningen. Det är positivt att stadens kravställande för gemensam it-service i den kommande upphandlingen främst ska grundas på funktion och verksamhetsbehov. Härmed skapas förutsättningar för ökat värde för stadens användare och en större nytta för de resurser som staden satsar på området.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen 2014-05-13.

Bakgrund

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT så att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske 2017-2018 samt att genomföra en förnyad centralupphandling av gemensam it-service.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till servicenämnden m fl för yttrande. Enligt överenskommelse med remitterande instans översänds tjänsteutlåtandet 2014-05-07. Protokollsutdrag från nämndens sammanträde översänds snarast möjligt efter nämndens ställningstagande.

Sammanfattning av remissen

Kommunfullmäktige beslutade 2013-05-27 att förlänga avtalet med Volvo IT om leverans av gemensam it-service för staden och dessbolag i två år, till och med 2016-12-31. Samtidigt 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 och meddela tilldelningsbeslut och teckna avtal för ny leverans.

Kommunstyrelsen har uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut vilket redovisas i ärendet.

Underlaget har tagits fram i en bred dialog mellan stadsledningskontoret och förvaltningarnas it-chefer/-samordnare, representanter från stadens verksamhetsområden, lokala och centrala systemägare samt fackliga företrädare. Ett stort antal workshoppar och fokusgrupper har genomförts. De tidigare utredningar som har gjorts gällande avtalet och införandet av gemensam it-service har utgjort en grund för arbetet.

Genomförd dialog samt tidigare utredningar

Avtalet om stadens gemensamma it-service omfattar huvudområdena arbetsplatssystem, applikationsserverdrift och

servicedesk. För varje område redovisas uppgifter och synpunkter på leveransen som har framkommit under utredningen. Därefter ingår avsnitt om administration och avtalsförvaltning. Slutligen redovisas stadsledningskontorets bedömning.

Vad avser arbetsplatsen har det i tidigare utredningar framkommit att den enhetliga plattformen har inneburit en god tillgänglighet till it-funktionerna. Möjligheten att använda fjärrskrivbord och läsa e-post via webbläsare uppges ha bidragit till att öka användarnas effektivitet. Synkroniseringen av e-post, kontakter och kalender för användare som har smartphones är mycket uppskattad. Vidare uppfattas att säkerheten är mycket hög vad gäller skydd mot dataintrång, virus etc. Det finns därmed flera fördelar med den gemensamma plattformen. Dock finns det grupper som har vissa behov av annan funktionalitet och utbud, framför allt lärare och elever inom stadens skolor.

En stor del av de synpunkter som framkommit vid den genomförda dialogen gäller arbetsplatser och gemensamma tjänster. Här konstateras att de flesta av deltagarna är påfallande positiva till den gemensamma it-servicen och att ingen efterfrågar en tillbakagång till en enhetsvis uppbyggnad av it-stödet. Synpunkterna avser i många fall prestanda och flexibilitet, såsom exempelvis önskemål om snabbare datorer, bättre anpassning av teknik- och systemlösningar till verksamhetsbehov samt utvecklade möjligheter till mobila lösningar.

Till arbetsplatssystemet hör också frågor om programvaruhantering samt vissa gemensamma tjänster som kompletterar funktionaliteten. Den centraliserade hanteringen av programvara uppfattas i stort fungera bra. Vissa uppdateringar orsakar störningar inom verksamheternas då de görs vid olämpliga tider. För vissa användare (framför allt inom skolorna) finns ett behov av större frihet och flexibilitet vad gäller val av operativsystem, hårdvaror samt program. Angående gemensamma tjänster framhålls allmänt att det finns behov av utveckling av funktionaliteten för skrivare. Vidare har vissa verksamheter behov av att utveckla lösningarna för lagring av data.

Serverdrift av lokala verksamhetssystem ingår i GSIT medan applikationsdrift och förvaltning hanteras lokalt. Tidigare utredningar visar att samordningen av serverdrift har medfört besparingar och bättre resursutnyttjande. Applikationsdriften har haft viss fördröjningsproblematik och svårigheter att följa den tekniska utvecklingen. Vid dialogen har det framförts önskemål att

serverdriften i framtiden även bör omfatta den lokala applikationsdriften så att leverantören av gemensam it-service övervakar hela den tjänst som stadens användare tar del av. Även för detta område finns synpunkter om att kravställande bör avse funktion och prestanda istället för att gälla teknisk utformning.

Supportfunktionen i GSIT ger alla verksamheter och användare tillgång till support dygnet runt med snabba svarstider via telefon, e-post och chatt. Utredningen och den genomförda dialogen visar på att supportfunktionen är uppskattad och att omställningen från lokal support till denna samordnade funktion uppfattas ha varit ändamålsenlig. Det finns dock problem med att användare ibland skickas fram och tillbaka mellan olika leverantörers servicedeskar utan att någon tar ansvar för att lösa användarens problem. Vidare förekommer att supportfunktionen stänger ett ärende innan det är löst. Det konstateras också att krav på snabba svarstider (inom 30 sekunder) är kostnadsdrivande för staden. Ett annat förbättringsområde är vissa särskilda behov av support inom skolorna.

Utöver det rena tjänsteinnehållet omfattar avtalet om gemensam it-service delar som handlar om hur det ska gå till att beställa, avbeställa och betala för olika delar av leveransen (detta sker fr a via helpdesk och serviceportal). Här finns vissa problem med beställningsprocessen och att beställa via portalen som av många uppfattas som krånglig. Beställningar uppfattas ta onödigt mycket tid och det finns önskemål om förenklingar på området. Vidare finns flera synpunkter om att detaljeringen av uppgifter på fakturorna behöver förbättras och anpassas till olika verksamheter samt att fakturaflödet behöver bli mer överskådligt.

Enligt en tidigare gjord utredning är avtalet i stort bra utformat. Det finns en tydlig koppling mellan priserna och de funktioner som ingår. Dock bedömdes avtalet innehålla för många servicenivåer, både med avseende på behovet samt av skälet att det uppfattas vara kostnadsdrivande. Vidare gjordes bedömningen att servicenivån för svarstid bör justeras. Därutöver uppfattades brister i att leverantören inte arbetar proaktivt med att minska antalet ärenden samt i att vitesbeloppen för leveransavvikelse är för låga. Vid dialogen gavs också synpunkter gällande abonnemang och bindningstider för datorer. Här betonades vikten av att avtalet utformas så att priset per dator kan hållas nere samtidigt som flexibilitet kan uppnås bland annat genom en modell för korttidshyra.

Stadsledningskontorets bedömningar och förslag

Stadsledningskontoret anger att förutsättningarna nu finns för att lägga grunden till en andra generationens gemensamma it-service. Vad avser arbetsplatsen är det en stor utmaning att övergå från ett teknikbaserat till ett funktionsbaserat kravställande. Prestandaval och kringutrustning föreslås grupperas utifrån användarprofiler. Olika plattformar kan därmed införas som teknisk lösning för ett visst behov. Inriktningen på funktion skapar också möjlighet att löpande anpassa leveransen till nya behov och möjligheter under avtalstiden.

Det är viktigt att den centrala programhanteringen stöds av en gemensam och aktiv förvaltning av de program som finns förberedda för installation. Samtidigt måste hanteringen vara öppen för lokala behov. Ett kravarbete gällande skrivare ska genomföras inför framtida upphandling. Tjänstekortsinloggning förordas även för den framtida leveransen.

En kommande upphandling bör ha inriktningen att serverdriften i framtiden även bör omfatta den lokala applikationsdriften så att leverantören av gemensam it-service övervakar hela den tjänst som stadens användare tar del av. Detta kommer att erfordra ett omfattande kravarbete och en anpassad kravställning i förhållande till varje system.

De svårigheter som finns att nå rätt servicedesk eller förstå till vilken leverantör man ska vända sig måste tas på allvar. Stadsledningskontoret för en diskussion med huvudleverantörerna om frågan, bland annat om möjligheten att införa ett gemensamt telefonnummer med tonval via vilket användaren kan lotsas rätt. Vad gäller den befintliga supportfunktionen konstateras att servicenivån är hög vad gäller svarstider vilket innebär relativt höga kostnader. Med hänsyn bland annat till detta föreslås en något längre svarstid (60 sekunder) vara inriktningen i ett nytt avtal.

Serviceportalen bör kravställas så att den kan fungera som en tydligare självservice med en utformning som liknar en vanlig internetbutik. Ökad automation, förbättrad automatisk kontohantering och rollbaserade beställningar m m kan leda till ökad leveransprecision och lägre kostnader för supporten.

Vad gäller avtalet bör profilering av arbetsplatssystemet baserat på användartyper/användningsfall vara grundkomponenten i kravarbetet. Skolans pedagogiska it-miljö bör bli föremål för en särskild kravställning. Det är angeläget att alla måttal för krav och

uppföljning är relevanta och att antalet mått och mätpunkter är så få som möjligt för att undvika onödiga kostnader. Ersättningsmodellen behöver utvecklas så att den följer kostnaden för leveransen. Leveransen bör byggas upp kring de tre priskomponenterna särskild ersättning för kostnader vid införande av leveransen, grundersättning för vissa fasta kostnader i leveransen samt rörliga avgifter för påverkbara kostnader.

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande förslås att nuvarande avtal förlängs till 2018-12-31 i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring till ny leverans under den sista optionsperioden. Med hänsyn till de kostnader som etablering av ny leverans medför förslås att det nya avtalet ska kunna löpa i minst fyra och högst 16 år baserat på nyttjande av successiva optioner i avtalet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer med de slutsatser som redovisas i stadsledningskontorets utredning och tjänsteutlåtande. Det är positivt att stadens kravställande för gemensam it-service i den kommande upphandlingen främst ska grundas på funktion och verksamhetsbehov. Härmed bör skapas förutsättningar för ökat värde för stadens användare och en större nytta för de resurser som staden satsat på området totalt sett.

Förvaltningen stödjer inriktningen att krav avseende arbetsplatserna ska utgå från funktion och användarprofiler. Utformningen och prestandan kan bättre än tidigare svara mot de verkliga behoven och utrymme ges för anpassning av leveransen till förändrade behov under avtalstiden. För att främja flexibla arbetsformer och ta tillvara utvecklingsmöjligheter på området bör plattformsoberoende lösningar eftersträvas. Med tanke på kostnaderna bör profilerna vara relativt brett definierade och inte vara alltför många till antalet. Mer specifika individuella behov måste också kunna tillgodoses.

För att säkerställa en effektiv programhantering bör denna samordnas och styras centralt. Samtidigt måste lokala behov beaktas, exempelvis vad avser paketering av programvara, undvikande av verksamhetsstörningar med mera.

Erfarenheterna från genomförandet av gemensam it-service talar för att det inte är effektivt att drift och förvaltning av verksamhetsspecifika applikationer görs lokalt medan serverdriften samordnas. Förvaltningen instämmer därför i bedömningen att båda dessa funktioner i normalfallet ska samordnas i GSIT.

Beroendet av flera it-leverantörer innebär ibland svårigheter för användarna att veta vart man ska vända sig för att få hjälp med uppkomna problem. Det bör utredas hur problemet bäst kan lösas, exempelvis via viss gemensam support och/eller hänvisning från ett gemensamt telefonnummer.

Supportfunktionen bör styras med syftet att enkelt och snabbt lösa användarnas frågor. Leverantören bör också aktivt bidra till att användarnas behov av support minskar. Det är viktigt att kravställning, ersättningsmodell och uppföljning utformas så att dessa syften tydligt premieras. Förvaltningen delar bedömningen att 60 sekunder kan vara en rimlig svarstid som inriktning i ett nytt avtal.

Vad gäller beställningar bör serviceportalen i enlighet med utredning förenklas för att bättre kunna fungera som en självservicefunktion. Kravställningen för kontohantering och fakturering bör tydligare jämfört med tidigare grundas i de förekommande processerna för respektive område.

Förvaltningen delar i allt väsentligt utredningens resonemang och bedömningar som gäller avtalets utformning. Mot bakgrund av erfarenheterna från GSIT förefaller det rimligt att särskilt kravställande kan ske när det gäller skolans pedagogiska verksamhet.

En viktig fråga i avtalet är att utveckla ersättningsmodellen så att den följer kostnaderna för leveransen, exempelvis avseende differentierad prissättning för kontohantering. Därmed skapas förutsättningar och incitament för ett effektivt resursutnyttjande. Förvaltningen stödjer också uppfattningen att staden bör eftersträva avtal med längre löptid inkluderande möjlighet till optioner. Detta framför allt med hänsyn till att etablering av ny leverans för detta område är mycket resurskrävande.

Förvaltningen stödjer förslaget att förlänga det gällande avtalet med Volvo IT till 2018-12-31 för att en kontrollerad överföring till ny leverans ska ske och delar bedömningen att arbetet med en ny centralupphandling av gemensam it-service bör inledas.

Bilaga Remiss från kommunstyrelsen:

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