



DATUM  
2014-04-07  
DNR  
2014/0356-1.5

KONTAKTPERSON  
Susanne Kilgren  
IT-enheten  
08-737 20 75

Till:  
Jennie Landegren  
Stockholms Stadshus AB  
105 35 Stockholm

## **Remiss svar rörande Krav och behovsanalys avseende gemensam IT service (Fas 1) Stockholms stad dnr 031-480/2013**

Familjebostäder har av Stockholms Stadshus AB inbjudits till att lämna synpunkter på Krav och behovsanalys avseende gemensam IT service (Fas 1). Remissen omfattar underlag inför beslut i kommunfullmäktige avseende optionen att förlänga innevarande avtal med Volvo IT samt de förutsättningar som det mer detaljerade kravställningsarbetet av kommande GSIT-leverans ska utgå ifrån.

### **Sammanfattning**

Familjebostäder ser mycket positivt på de slutsatser och rekommendationer som görs i övergripande inriktning för kommande leverans.

Bolaget vill dock i sammanhanget passa på att lyfta fram ett antal frågor:

Familjebostäder arbetar kontinuerligt med att förbättra och vidareutveckla den totala användarupplevelsen av IT som stöd till verksamheten. Leverans och nyttjande av IT sker lokalt, vilket gör att bolaget anser att det är där leveransens kvalitet bör följas upp. Familjebostäder vill därmed trycka särskilt på vikten av stödet till den lokala verksamheten. Avtalet och leveransens ger i remissutgåvan inte den lokala verksamheten de nödvändiga förutsättningarna för lokal styrning och uppföljning. Underlaget kan med fördel utvecklas för att stödja detta.

För att ytterligare skapa effektivitet krävs en vidareutvecklad central hantering av programvara och klientinstallationer. Staden bör ansvara för att utforma en modell för denna hantering och leverantören ansvarar för att vidmakthålla den.

En stark koordinering från SLK är en framgångsfaktor. Det gäller särskilt förutsättningarna för effektiva beställningsrutiner, sammanhållen fakturering och effektiv hantering av programvara, där principer för ökad flexibilitet och användarprofilering behöver arbetas fram.

Bolaget ser det som nödvändigt att inkludera smartphones och surfplattor i samma avtal. Detta för att stödja mobila arbetssätt och undvika en situation där

### **AB FAMILJEBOSTÄDER**

Hammarby Fabriksväg 67, Box 92100, 120 07 Stockholm  
Tel 08-737 20 00, Fax [Fax dir]  
E-post [susanne.kilgren@familjebostader.com](mailto:susanne.kilgren@familjebostader.com)  
Org nr 556035-0067, [www.familjebostader.com](http://www.familjebostader.com)



användaren ansvarar för att hålla reda på vilken leverantör som ska kontaktas beroende på vilket system eller vilken hårdvara användaren har problem med.

## **Bakgrund**

Familjebostäder har fått Krav och behovsanalys avseende gemensam IT service (Fas 1) på remiss. Till denna remiss bifogas ett tjänsteutlåtande som förordar att Stadsdirektören förlänger avtalet med volvoIT och att genomföra förnyad centralupphandling av gemensam IT-service för att säkerställa att överföring till ny leverans kan ske kontrollerat under perioden 2017-2018.

## **Familjebostäders synpunkter**

Familjebostäder stödjer till fullo de bedömningar och ställningstaganden som rapporten uttrycker avseende att en Gemensam IT-service (GSIT) skapat stora fördelar för verksamheten. Den gemensamma IT-plattformen är effektiv, kostnadseffektiv, driftsäker och har en hög och jämn säkerhet. Detta har i sin tur medfört att bolagets lokala IT-verksamhet istället kunnat fokusera på att stödja verksamhetens utveckling.

### **3.3 Support**

Familjebostäder ser det som mycket positivt att stadsledningskontoret i den andra generationens GSIT prioriterar en ökad flexibilitet och användarprofilering. Familjebostäder ser särskilt positivt på att stadsledningskontoret ska undersöka om det är möjligt att inkludera smartphones och surfplattor i samma avtal, för att användarna ska få en sammanhållen support för det stöd som gäller användarens arbetsplatsklienter och system.

Familjebostäder bedriver en verksamhet som är beroende av att kunna arbeta på olika platser, ute på byggnadsplatsen eller i en fastighet. Alla åtgärder som säkerställer att bolagets användare kan bli mer mobila ses som positivt. Mobiliteten och en sammanhållen support är i de sammanhangen en viktig framgångsfaktor för att kunna bedriva en effektiv verksamhet.

### **3.1.2 Programvaruhantering**

Familjebostäder ser mycket positivt på behovet av att vidareutvecklad central hantering av programvara och klientinstallationer. Detta gäller primärt både för de lokala verksamheterna, men även för staden som helhet. Bolaget är fullt införstått med den utmaning som det innebär, men ser stora vinster med att effektivisera och samordna detta.

Frågans aktualitet kommer öka i samband med att beroenden mellan de programvaror som levereras inom ramen för GSIT och de som levereras lokalt ökar. En förutsättning för att följa med i den tekniska utvecklingen är att de lokala verksamheterna kan ta del av uppgraderingar, vilka förväntas öka. En starkt och smidig samordning centralt är en förutsättning för att detta ska fungera.

### 3.2 serverdrift och systemdrift

På Familjebostäder ska IT vara en integrerad del av verksamheten som i enlighet med stadens e-strategi skapar förutsättningar och verktyg som bidrar till att medarbetare vid Familjebostäder kan arbeta effektivt, enhetligt och ekonomiskt. I det arbetet får styrning och uppföljning av leveransen en betydande roll.

Remissunderlaget beskriver i resultatet från workshopparna de lokala verksamheternas behov av styrning och uppföljning. Frågan gäller de lokala IT verksamheternas (systemägare och IT-ansvarigas) behov av uppföljning och återrapportering av supportärenden. Det gäller både avseende antal, men även mer detaljerat som på vilken applikation och i vilken fråga. Familjebostäder trycker på vikten av denna information för de förbättringsinsatser Systemägaren väljer att prioritera för kommande verksamhetsår. Detta är en förutsättning för systemägaren att identifiera ”rätt” åtgärder, vilket kan bidra till att sänka omfattningen på antalet ärenden som rings in till servicedesk. I slutändan syftar det även till att förbättra ekonomin för systemet, ökad användarvänlighet och en förbättrad outsourcing-affär. Familjebostäder ser med fördel att denna fråga accentueras ytterligare.

Mot ovanstående bakgrund ser Familjebostäder att det är av största vikt att mätetal och rapportering av kvalitet i hela leveransen vidareutvecklas och utformas så att det finns utvecklade nyckeltal och statistik som ska presenteras för och kan följas upp av den enskilda verksamheten lokalt. Bolaget ser det som en förutsättning för en fullgod leveranskontroll att den kommande upphandlingen även inkluderar krav på stöd för denna lokala styrning och uppföljning, särskilt avseende områden såsom:

- Supportärenden – mycket angeläget att få del av lokala supportärenden på lokala system för att vidta åtgärder såsom utbildning eller korrigerings i lokala system. Ett viktigt underlag för systemägare.
- Status på serverdrift/applikationsserverdrift – Incidentrapportering och driftstatistik.

#### **Övriga synpunkter**

Som en vidare utblick och utveckling kring frågan om hantering av programvara, licenser, supportärenden, IT-avtal och inventarier lyfter bolaget fram ett önskemål som inte kan placeras inom ramen för denna upphandling, men som ligger dikt an för att utveckla den lokala styrningen och uppföljningen. Familjebostäder har i olika sammanhang observerat att flertalet verksamheter inom staden inte har egna ärendehanteringssystem lokalt för arbetet med systemen, i syfte att organisera och arbeta strukturerat med ärenden, avtal, inventarier mm.

Om det skulle upprättas ett centralt sådant systemstöd för staden, där leverantören är delaktig i IT-ärendehanteringssystemet, skulle detta kunna användas av samtliga verksamheter. Kravet på GSIT leverantören skulle då kunna vara att de vidarebefordrar ärenden som ska till verksamheterna genom detta IT-ärendehanteringssystem. SLK skulle kunna anta en samordnande roll för att anskaffa och säkerställa att regler och riktlinjer för användande av ett sådant stödsystem är gemensamt för staden.

Familjebostäder ser sammanfattningsvis mycket positivt på de slutsatser och rekommendationer som görs i övergripande inriktning för kommande leverans. Bolaget ser med fördel att verksamheterna även fortsättningsvis involveras i arbetet med den fortsatta kravställningen för att öka kvaliteten i kommande avtal och leverans.



Magdalena Bosson  
VD