

Handläggare: Inger Johansson Kjaerboe, 08-508 29 270  
Till: Finansroteln

## **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 Finansroteln (Dnr 031-961-2013).

### **Sammanfattning**

Bolagen är överlag positiva till de förslag som rapporten tagit upp. Bolagen ställer sig också bakom stadsledningskontorets bedömning och förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en kontrollerad avveckling av nuvarande leverans under 2018. En förlängning av nuvarande avtal ger tid för mer kvalitativ upphandling och leverans av nya tjänster.

Koncernledningen delar bolagens uppfattning om att den bilagda rapporten är väl genomarbetad och förankrad hos nämnder och bolag samt att den ger en tydlig bild av stadens möjligheter att utveckla IT-servicen. Stadsledningskontorets rapport visar också att det bästa alternativet för en optimal upphandling är att förlänga avtalet med Volvo IT så att en kontrollerad överföring av leverans kan ske under perioden 2017-2018. Detta är angeläget inte minst mot bakgrund av upphandlingens komplexitet och omfattning

SISAB och Stokab har dock synpunkter på dagens lösning och förordar ytterligare utredningar avseende hur verksamheten ska organiseras och utredas. Koncernledningen vill i detta sammanhang betona att i den behovsanalys stadsledningskontoret genomfört är majoriteten av stadens bolag positiva till den nuvarande samordnade leveransen och den gemensamma infrastrukturen. Den nuvarande modellen för support och service upplevs överlag som positiv.

Bolagen har i sina remissvar angett flera konkreta förslag över vad som bör utredas och utvecklas i det fortsatta arbetet med en fördjupad krav- och behovsanalys. Koncernledningen anser att det är av stor vikt att det fortsatta kravarbetet även genomförs i samma anda av dialog och förankring så att bolagen får sina synpunkter och krav tillgodosedda i den utsträckning det är möjligt.

## **Ärendet**

Finansroteln har remitterat ”*Detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT)*” till bland annat Stockholms Stadshus AB. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till samtliga dotterbolag. Nedan följer en redovisning av bolagens remissvar i huvudsak. Remissvaren i sin helhet återfinns i bilagorna. Svenska Bostäder, Stockholms Stadsteater, S:t Erik Markutveckling, S:t Erik Försäkring och S:t Erik Livförsäkring har inga synpunkter på remissen.

Kommunfullmäktige beslutade den 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 den 31 december 2016. Samtidigt som kommunfullmäktige beslutade om förlängningen fick kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet. Kommunstyrelsen fick även i uppdrag att fatta beslut om nyttjande av den andra optionsperioden (till och med 2018-12-31) eller alternativet att genomföra ny upphandling och teckna avtal för ny leverans av gemensam IT-service. Kommunstyrelsen har för egen del uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut, vilket ligger till grund för denna remiss.

## **Underremiss**

### ***Familjebostäders remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

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 stadsledningskontoret 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 användaren ansvarar för att hålla reda på vilken leverantör som ska kontaktas beroende på vilket system eller vilken hårdvara användaren har problem med (*bilaga 1*).

***Micasas remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Micasa ställer sig bakom stadsledningskontorets bedömning och förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under 2018. Bolaget instämmer också i förslaget att den kommande leveransen av gemensam IT-service kan byggas med nuvarande avtal som grund. Att kravarbetet fortsätter med delaktighet och dialog även på detaljerad nivå ser bolaget som en viktig del av förankringsprocessen.

När det gäller uppskattade kostnader för genomförande så är det viktigt att kostnadsbilden blir genomlyst tidigt så att höjd kan tas i bolagets budget. Det är också viktigt att kunskapen om vilka kostnader som uppkommit specificeras/dokumenteras, så att dessa kan ligga till grund inför kommande upphandlingar (*bilaga 2*).

***Stockholmsshems remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Stockholmshem delar stadsledningskontorets bedömning att dagens leverans av IT-service i stort fungerar för bolaget och att det därför kan vara utgångspunkt för en fortsatt utveckling inför nästkommande upphandling. Bolaget har heller inget att invända mot en förlängning efter 2016 för att möjliggöra en rimlig övergång till ny serviceleverans/leverantör.

Den bilagda rapporten är enligt Stockholmsshems uppfattning väl genomarbetad och den ger en tydlig bild av stadens möjligheter att utveckla IT-servicen. Stockholmshem avser att delta aktivt i stadens fortsatta arbete med gemensam IT-service. Bolaget vill dock redan i detta skede peka på några områden med förbättringspotential:

- Kraven för leverantörens serviceportal kan tydliggöras med målet att öka självservicegraden och minska dagens administration vid beställningar.
- En utökning av upphandlingen för applikationsdrift av lokala system är intressant, men också en omfattande uppgift att kravställa. Möjligheten till en sådan utökning bör prövas i dialog med berörda förvaltningar och bolag och med inriktningen att detta ska fungera som en option i avtalet.
- En ny leverans bör beakta ambitionerna att öka mobiliteten för användarna så att användarens tilldelade applikationer och behörigheter kan följa med användarna till vilken dator (IT-arbetsplats) man än nyttjar. Idag följer de användarens dator och innebär extra administration och ledtider vid datorbyten (*bilaga 3*).

***Bostadsförmedlingens remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Bostadsförmedlingen var sist bland stadens verksamheter med att gå över till Volvo IT och övergången skedde först under 2013. Bolaget är nöjda med den implementeringsfas som då föregick övergången och inga större komplikationer inträffade. På ett övergripande plan ser Bostadsförmedlingen stora fördelar med gemensamma IT-lösningar för hela Stockholms stad. IT-kompetensen har höjts, det har tagits fram bra

lösningar med samordningseffekter till följd och det har gett en tydligare överblick över kostnaderna. GSIT har även inneburit att det är lättare att få svar på vanligt förekommande frågor utan att all kunskap måste hållas inom bolaget. Det förslagna upplägget av tjänster och funktioner svarar mot de behov bolaget i den delen ser i verksamheten.

Att byta IT-leverantör är en tidskrävande process och det krävs att överföringen sker under kontrollerade former. Vid överföring från Volvo IT till en ny leverantör är det av största vikt att överföringen ges möjlighet att ske på ett optimalt sätt för att minimera störningarna i verksamheten. Bostadsförmedlingen ser förutsättningar att hantera detta på ett bra sätt i den föreslagna hanteringen, och tillstyrker det av stadsledningskontoret förordade alternativ (*bilaga 4*).

***SISAB:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Staden har nått en hög grad av standardisering i sin gemensamma IT-miljö. Detta skapar effektivare förvaltning och lägre kostnader i stort. Tyvärr har en stor del av SISAB:s användare ett behov som faller utanför stadens standardisering och även de flesta verksamhetssystemen hamnar utanför standardiseringen. SISAB är en liten del i ett mycket stort avtal och har därför förståelse för att det är väldigt svårt att hantera alla önskemål om specifika undantag. SISAB föreslår därför att man ger bolag och förvaltningar en egen domän, som en subdomän med trusts eller ett eget OU:n så att verksamheter, som har sådana behov, kan göra egna anpassningar som inte riskerar att påverka resten av staden.

SISAB föreslår även att staden som alternativ till en ny total upphandling överväger att ta hem den konsoliderade IT-verksamheten, förslagsvis i ett separat bolag som i sin tur gör erforderliga upphandlingar. På så sätt kan man undvika att göra en ny stor och omständlig upphandling och istället göra mindre separata upphandlingar kring den centrala driften. Detta skulle medföra en långsiktig stabil grund med möjlighet till mycket mer flexibla kringliggande avtal som på ett bättre och lättare sätt kan följa stadens utveckling (*bilaga 5*).

***Stockholms Hamns remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Stockholms Hamnar ställer sig bakom grundkonceptet att verksamheterna inom Stockholms stad ska ha en gemensam IT-plattform (GSIT). Hamnen stödjer stadsledningskontorets förslag att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. Hamnens förhoppning är att en överföring ska kunna gå snabbt och genomföras i början av nämnda period, med hjälp av ordentliga förberedelser och tidigare vunna erfarenheter.

Stadsledningskontoret föreslår att beslut ska fattas om genomförandet av förnyad centralupphandling av gemensam IT-service med utgångspunkt i den inriktning som framgår i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Stockholms Hamnar delar inte helt den bild som ges i tjänsteutlåtandet och den bifogade rapporten av IT-systemets funktion och slutsatserna från de workshops som genomförts. För Stockholms Hamnar har övergången till GSIT inneburit kostnadsökningar och Hamnen ser fram emot en övergång till en kostnadseffektiv och funktionell IT-service.

Stockholms Hamnar anser att i det kommande arbete ska ett antal punkter, som står i bilagan, beaktas (*bilaga 6*).

***Stokabs remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Stokab anser att omfattningen och komplexiteten i den föreslagna upphandlingen förtar de önskvärda effekterna av en konkurrensutsättning. Det finns därför anledning att ytterligare utreda alternativa metoder för hur ett stadsgemensamt ramverk och verksamhetsanpassade system kan utformas så att staden över tid på bästa sätt kan ta tillvara de möjligheter framtida utveckling skapar. IT-utvecklingen skapar allt bättre möjligheter att utforma de interna IT-funktionerna utifrån såväl de krav stadens övergripande ledningsfunktioner ställer som till de krav stadens mångfacetterade verksamheter ställer. Stadsledningskontoret har föreslagit att upphandlingen ska utvidgas till att även omfatta lokal applikationsdrift. Stokab förutsätter att det är frivilligt för stadens bolag att ansluta sig till denna del i upphandlingen (*bilaga 7*).

***Stockholm Parkerings remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

Stockholm Parkering ser flera fördelar med en gemensam upphandlad IT – men vill framföra följande synpunkter:

- Dagens leverans är relativt homogen för alla verksamheter, avtalet är utformat för att ge maximal prispress för en låst kravspecifikation. Behovet av en flexibel leverans, som i högre grad ska kunna anpassas efter förändringar i såväl verksamhetskrav och tekniska förutsättningar, ska vara möjlig. Med en fast kravspecifikation riskerar de som önskar en högre servicenivå att uppleva leveransen som undermålig, samtidigt som de som skulle valt en lägre servicenivå får betala ett för högt pris. Genom att verksamheterna även får välja servicenivå tvingas de även ta ett lokalt ansvar för den servicenivån man valt.
- Det är i grunden en fördel att man höjt ambitionsnivån när det gäller programversionen, så att den senaste programversionen kommer erbjudas verksamheterna. Idag förekommer det brister genom att äldre versioner av webbläsare försvårat körningen av de applikationer som körs via webbgränssnitt. Denna typ av webbgränssnitt har, och förväntas bli, allt vanligare i bolagets verksamhet. Då många program ska integrera med varandra är det dock viktigt att bolaget har kontroll över programuppdateringar. Det är avgörande att inga uppgraderingar sker utan samråd med berörd bolag/förvaltning, då det inte är möjligt att överblicka konsekvenserna för de lokala programvarorna.
- I en kommande upphandling bör man se över kravställning, servicenivåer och mätpunkter till levererade tjänster. Kravställning av servicenivåer bör omfatta hela leveranskedjan för att spegla användar- och verksamhetsperspektivet i tjänsten. Eftersom kraven är olika inom stadens verksamheter ska möjligheten att kunna välja olika servicenivåer vara möjlig.
- En kommande upphandling bör bygga på plattformsoberoende tjänster, dvs att åtkomst till tjänster ska vara möjligt oavsett hård- och mjukvaruplattform då fler idag jobbar mobilt.

- Bolagets bedömning är att kommunikationshastigheten till datacentret är av betydelse och att dagens upplevda prestandaproblem kan härledas till fördröjningar i nätverket.
- Spårbarheten i de tjänster som idag beställs är obefintlig. I en kommande upphandling är det oerhört viktigt att ställa krav på spårbarheten igenom hela beställningskedjan ända fram till leverans och fakturering.
- I en kommande upphandling bör man se över hanteringen av att möjliggöra samordning av central licensiering av vissa programvaror t ex CAD (bilaga 8).

***SGA Fastigheters remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

SGA Fastigheter anser, mot bakgrund av det utredningsarbete som genomförts, ”Krav – och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1)”, att stadsledningskontorets IT-avdelnings förslag att förlänga avtalet i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden är att föredra

Detta ger mer tid till en kvalitativ upphandling och leverans av nya tjänster. Det underlättar också överföringsfasen om det kommer in en ny leverantör.

SGA Fastigheter anser också att det kan göras en fördjupad krav- och behovsanalys baserad på den information som samlats in under hösten 2013 (*bilaga 9*).

***SBR:s remissvar har i huvudsak följande lydelse:***

SBR upplever i huvudsak den sammanhållna IT-leveransen, den gemensamma infrastrukturen och modellen för support och service som positiv. Rapporten krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service utgör ett värdefullt underlag inför det fortsatta arbetet med och av utvecklingen inom gemensam IT-service. Som även noteras i utredningen krävs det ett fortsatt arbete med kravställningen, för att säkra upp att alla önskvärda förbättringar tas tillvara i en ny upphandling. SBR stödjer därför stadsledningskontorets förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT de två sista optionsåren 2017-2018 för att möjliggöra en kvalitativ kommande upphandling av gemensam IT-service (*bilaga 10*).

**Koncernledningens synpunkter**

Stockholms stads avtal med Volvo IT avseende gemensam IT-service förlängdes i maj 2013 av kommunfullmäktige till utgången av 2016. Kommunstyrelsen fick samtidigt uppdraget att genomföra en krav- och behovsanalys och se över avtalssituationen inför avtalets andra möjliga förlängningsperiod, alternativt genomföra en ny upphandling.

Stadsledningskontoret har, i syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys, genomfört ett omfattande informations- och förankringsarbete. Ambitionen har varit att fånga upp synpunkter från stadens nämnder och bolag inför strategiska vägval och avvägningar inför en ny upphandling. Detta har resulterat i rapporten *Krav och behovsanalys avseende gemensam IT service (Fas 1)*. Rapporten utgör underlag inför kommunstyrelsens kommande beslut om eventuell förlängning av nuvarande avtal och inriktning av förnyad upphandling av gemensam IT-service.

Stadsledningskontoret förordar, mot bakgrund av vad som framkommer i rapporten, att staden påbörjar en ny upphandling och samtidigt förlänger avtalet med Volvo IT, i syfte att möjliggöra en gradvis överföring under den sista förlängningsperioden.

Stockholms Stadshus AB och koncernens övriga bolag har inbjudits till att lämna synpunkter på rapporten. Flertalet bolag har inkommit med remissvar. Svenska Bostäder, Stockholms Stadsteater, S:t Erik Markutveckling S:t Erik Försäkring och S:t Erik Livförsäkring har inga synpunkter på remissen.

Bolagen är överlag positiva till de förslag som rapporten tagit upp. Stockholmshem delar rapportens slutsats om att dagens leverans motsvarar verksamhetens behov i en sådan omfattning att leveransen kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service.

Bolagen ställer sig också bakom stadsledningskontorets bedömning och förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en kontrollerad avveckling av nuvarande leverans under 2018. SGA Fastigheter betonar att en förlängning av nuvarande avtal ger tid för mer kvalitativ upphandling och leverans av nya tjänster. Detta underlättar också överföringsfasen om det kommer in en ny leverantör efter år 2018.

SISAB och Stokab har dock synpunkter på dagens lösning och förordar ytterligare utredningar avseende hur verksamheten ska organiseras och utredas. Koncernledningen vill i detta sammanhang betona att i den behovsanalys stadsledningskontoret genomfört är majoriteten av stadens bolag positiva till den nuvarande samordnade leveransen och den gemensamma infrastrukturen. Den nuvarande modellen för support och service upplevs överlag som positiv.

Koncernledningen delar bolagens uppfattning om att rapporten är väl genomarbetad och förankrad hos nämnder och bolag samt att den ger en tydlig bild av stadens möjligheter att utveckla IT-servicen. Stadsledningskontorets rapport visar också att det bästa alternativet för en optimal upphandling är att förlänga avtalet med Volvo IT, så att en kontrollerad överföring av leverans kan ske under perioden 2017-2018. Detta är angeläget, inte minst mot bakgrund av upphandlingens komplexitet och omfattning

Bolagen har i sina remissvar angett flera konkreta förslag över vad som bör utredas och utvecklas i det fortsatta arbetet med en fördjupad krav- och behovsanalys. Koncernledningen anser att det är av stor vikt att det fortsatta kravarbetet även genomförs i samma anda av dialog och förankring, så att bolagen får sina synpunkter och krav tillgodosedda i den utsträckning det är möjligt.

Irene Svenonius  
VD Stockholms Stadshus AB

**Bilagor**

1. Remissvar Familjebostäder
2. Remissvar Micasa
3. Remissvar Stockholmshem
4. Remissvar Bostadsförmedlingen
5. Remissvar SISAB
6. Remissvar Stockholms Hamn
7. Remissvar Stokab
8. Remissvar Stockholm Parkering
9. Remissvar SGA Fastigheter
10. Remissvar SBR





## **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 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 kvaliteten 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 korrigerande 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



## **Svar på remiss avseende detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling av gemensam IT- service (GSIT)**

Micasa Fastigheter har fått rubricerad underremiss från Stockholms Stadshus AB för yttrande senast den 25 april 2014.

Remissvaret kommer att anmälas i bolagets styrelse.

### **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 (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 och slutsatserna ovan 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. Ny leverans kan då förberedas efter årsskiftet 2017.

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 inför en ny upphandling. Dessa har varit en viktig del i stadsledningskontorets utredning.

### **Micasa Fastigheters synpunkter**

Micasa Fastigheter vill med anledning av remissen framföra följande.

Micasa Fastigheter ställer sig bakom stadsledningskontorets bedömning och förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under 2018. Bolaget instämmer också i förslaget att den kommande leveransen av gemensam IT-service kan byggas med nuvarande avtal som grund. Att kravarbetet fortsätter med delaktighet och dialog även på detaljerad nivå ser bolaget som en viktig del av förankringsprocessen.

När det gäller uppskattade kostnader för genomförande så är det viktigt att kostnadsbilden blir genomlyst tidigt så att höjd kan tas i bolagets budget. Det är också viktigt att kunskapen, om vilka kostnader som uppkommit, specificeras/dokumenteras så att dessa kan ligga till grund inför kommande upphandlingar.

Med vänlig hälsning

Micasa Fastigheter i Stockholm AB

Patrik Emanuelsson

## **Remiss: Centralupphandling av gemensam IT-service, dnr 031-961/2013**

Som svar på rubricerad remiss får Stockholmshem lämna följande svar.

### **Bakgrund**

Stockholms stads avtal med Volvo IT avseende gemensam IT-service förlängdes i maj 2013 av kommunfullmäktige till utgången av 2016. Kommunstyrelsen fick samtidigt uppdraget att genomföra en krav- och behovsanalys och se över avtalssituationen inför avtalets andra möjliga förlängningsperiod.

I rubricerad remiss presenterar stadsledningskontoret ett förslag till fortsatt arbete med centralupphandling av gemensam IT-service. Förslaget baseras på en dialog med förvaltningar och bolag. Stadsledningskontoret förordar att staden påbörjar en ny upphandling och samtidigt förlänger avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en gradvis överföring under den sista förlängningsperioden.

### **Stockholmshems synpunkter**

Stockholmshem delar stadsledningskontorets bedömning att dagens leverans av IT-service i stort fungerar för bolaget och att det därför kan vara utgångspunkt för en fortsatt utveckling inför nästkommande upphandling. Bolaget har heller inget att invända mot en förlängning efter 2016 för att möjliggöra en rimlig övergång till ny serviceleverans/leverantör.


Den bilagda rapporten är enligt Stockholmshems uppfattning väl genomarbetad och den ger en tydlig bild av stadens möjligheter att utveckla IT-servicen. Stockholmshem avser att delta aktivt i stadens fortsatta arbetet med gemensam IT-service. Bolaget vill dock redan i detta skede peka på några områden med förbättringspotential:

- Kraven för leverantörens serviceportal kan tydliggöras med målet att öka självservicegraden och minska dagens administration vid beställningar.
- En utökning av upphandlingen för applikationsdrift av lokala system är intressant men också en omfattande uppgift att kravställa. Möjligheten till en sådan utökning bör prövas i dialog med beröra förvaltningar och bolag och med inriktningen att detta ska fungera som en option i avtalet.
- En ny leverans bör beakta ambitionerna att öka mobiliteten för användarna så att användarens tilldelade applikationer och behörigheter kan följa med användarna till vilken dator (IT-arbetsplats) man än nyttjar. Idag följer de användarens dator och innebär extra administration och ledtider vid datorbyten.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Ingela Lindh



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

### **Ärendet**

Kommunfullmäktige beslutade den 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 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. Kommunstyrelsen har för egen del uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut, vilket ligger till grund för denna remiss.

Stadsledningskontoret har under hösten 2013 bjudit in till en bred dialog med stadens samtliga förvaltnings- och bolagschefer samt samtliga lokala it-chefer/-samordnare till workshoppar. Därutöver har workshoppar genomförts på motsvarande sätt med fackliga företrädare.

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. Stadsledningskontorets utredning ger vid handen att dagens leverans motsvarar verksamhetens behov i en sådan omfattning att den kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service. Samtidigt finns behov av förändringar, inte minst inom skolan. För att behoven ska kunna kravställas på ett lämpligt sätt 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.

I nästa generation av gemensam it-service är det viktigt att de tjänster och funktioner som idag fungerar ändamålsenligt bevaras, och att andra delar utvecklas och förbättras. På övergripande nivå innebär det 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 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 i utredningen att en ny upphandling bör inledas omgående. Därefter krävs en kontrollerad överföringsprocess från gammal leverantör till ny leverantör för att undvika störningar som drabbar stadens verksamheter till följd av införandet.

Det nu gällande avtal som staden har med Volvo IT löper enligt kommunstyrelsens tidigare beslut om nyttjande av den första förlängningsperioden till 2016-12-31. Därefter återstår ytterligare en möjlig förlängningsperiod. Staden har enligt överenskommelse som träffats med Volvo IT om bestämmelser vid avtalets upphörande då möjlighet att:

1. Inte förlänga avtalet efter utgången av 2016.
2. Förlänga avtalet i syfte att behålla Volvo IT som ensam leverantör under hela den återstående förlängningsperioden (2017-2018).
3. Förlänga avtalet i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden.

Som framgår av stadsledningskontorets utredning och slutsatserna ovan finns behov av ett fördjupat kravställningsarbete för att säkerställa att identifierade behov och krav leder till önskvärda förbättringar i en ny leverans. Vid stora externa leveranser av it-drift är det i praktiken omöjligt att över en natt gå från en leverantör till en annan. Fortsatt köp av tjänster från Volvo IT efter det att den andra optionsperioden löpt ut, det vill säga efter den 31 december 2018, inte är tillåtet.

Utifrån ovanstående förordar stadsledningskontoret att kommunstyrelsen beslutar om det tredje alternativet ovan, det vill säga att förlänga avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden. Detta ger förutsättningar för att åstadkomma en kvalitativ upphandling och en kontrollerad avveckling och är det alternativ som bedöms ge bäst resultat på lång sikt. Intentionen är att avtal tecknas första halvåret 2016. Ny leverans kan då förberedas på ett kontrollerat sätt och överföring påbörjas direkt efter årsskiftet 2017.

Stockholm Stadshus AB har remitterats rubricerade ärende. Stadshus AB i sin tur underremitterat ärendet till Bostadsförmedlingen för synpunkter. Detta yttrande har inte varit föremål för behandling i bolagets styrelse, men kommer att anmälas i efterhand.

### **Bostadsförmedlingens synpunkter**

Bostadsförmedlingen var sist bland stadens verksamheter med att gå över till Volvo IT och övergången skedde först under 2013. Vi är nöjda med den implementeringsfas som då föregick övergången och inga större komplikationer inträffade. På ett övergripande plan ser vi stora fördelar med gemensamma it-lösningar för hela Stockholms stad. It-kompetensen har höjts, det har tagits fram bra lösningar med samordningseffekter till följd och det har gett oss en tydligare överblick över kostnaderna. GSIT har även inneburit att det är lättare att få svar på vanligt förekommande frågor utan att all kunskap måste hållas inom bolaget. Det förslagna upplägget av tjänster och funktioner svarar mot de behov vi i den delen ser i verksamheten.

Att byta it-leverantör är en tidskrävande process och det krävs att överföringen sker under kontrollerade former. Vid överföring från Volvo IT till en ny leverantör är det av största vikt att överföringen ges möjlighet att ske på ett optimalt sätt för att minimera störningarna i verksamheten. Bostadsförmedlingen ser förutsättningar att hantera detta på ett bra sätt i den föreslagna hanteringen, och tillstyrker det av stadsledningskontoret förordade alternativ.

Lena Larsson Daag

VD



Skolfastigheter i Stockholm AB

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

Rotel I har remitterat rubricerat ärende till koncernledningen för Stockholms Stadshus AB, som i sin tur som underremiss tillställt SISAB ärendet för besvarande.

### **1 Sammanfattning**

SISAB anser att GSIT-projektet har varit lyckat för staden och att man nu kan börja se fördelar med en gemensam plattform. För SISAB hamnar en stor del av användarna och nästan alla verksamhetssystem utanför den standardiserade plattformen, vilket ger en ineffektiv drift med ökade kostnader i en miljö som inte alltid kan tillgodose organisationens behov. SISAB föreslår därför att i den förnyade upphandlingen ges möjligheter att tilldela subdomäner som ger bolag och förvaltningar möjlighet att själv administrera och drifva sina verksamhetssystem inom ramen för GSIT. Detta skulle avsevärt öka effektiviteten och flexibiliteten och på så sätt ge ett bättre IT-stöd till SISAB:s användare till en lägre kostnad.

SISAB föreslår även att staden som alternativ till en ny total upphandling överväger att ta hem den konsoliderade IT-verksamheten i egen regi, förslagsvis i ett separat bolag som i sin tur gör mindre, separata upphandlingar kring den centrala driften. Detta skulle medföra en långsiktig stabil grund med möjlighet till mer flexibla kringliggande avtal som bättre och enklare följer stadens utveckling.

### **2 Bakgrund**

SISAB:s IT-nivå innan övergången till GSIT klassades som hög. SISAB har legat i framkant på IT-sidan och med gott resultat arbetat för att effektivisera verksamheten med hjälp av IT. Säkerhetstänkande har präglat IT-driften och inte ens under något enstaka tillfälle under 2000-talet har SISAB drabbats av avbrott eller virusangrepp. IT-kostnaderna hölls extremt låga genom standardisering och snäv bemanning. Nuvarande leverans har därför i många fall inneburit både försämringar och ökade kostnader. SISAB har haft både mycket allvarliga drifts- och säkerhetsincidenter i nuvarande leverans. De prestandaproblem som finns i GSIT-leveransen har stor inverkan på användarnas dagliga arbete.

SISAB ser trots detta att GSIT-projektet har varit lyckat för staden och nu kan man börja se fördelar med en gemensam plattform och möjligheterna till bättre samarbete med

övriga staden. SISAB tror dock att det kommer dröja många år till innan vi kan dra nytta av alla fördelar med den gemensamma plattformen.

### **3 Behov**

För alla fall där användare eller system kan ligga inom den standardiserade plattformen uppfattas plattformen som väl fungerande, stabil och kostnadseffektiv. För SISAB hamnar en stor del av användarna och nästan alla verksamhetssystem utanför den standardiserade plattformen och för dessa är uppfattningen om plattformen raka motsatsen, här ser vi kraftigt ökade driftskostnader och produktionsbortfall.

#### **3.1 Arbetsplatssystemet**

SISAB anser att de iakttagelser som gjorts under innevarande upphandling och de förslag som lagts fram kommer lösa många av de problem som idag upplevs i arbetsplatssystemet. SISAB vill dock poängtera att det trots detta är viktigt att avvikelser hanteras på ett enklare och snabbare sätt än idag.

#### **3.2 Serverdrift**

SISAB ser inte att ett skifte från serverdrift till applikationsdrift är möjligt för annat än ytterst få av SISAB:s verksamhetssystem. För de flesta system skulle applikationsdrift endast innebära en kostsam mellanhand i dialogen mellan SISAB:s systemleverantör och organisationen. För SISAB:s del skulle för dessa system, antingen drift i egen miljö eller drift hos systemleverantören i dennes miljö ge en mer kostnadseffektiv och flexibel lösning. Samtidigt skulle SISAB bli mindre sårbart för externa driftsavbrott och prestandaproblem.

SISAB föreslår att den virtuella miljön förändras så att man köper resurspooler där en eller flera servrar kan husera istället för fasta resurser per server. Resurspooler gör det möjligt att dra nytta av virtualisering i högre utsträckning. SISAB ser även ett behov av att förbättra möjligheten för extern åtkomst till egna verksamhetssystem.

#### **3.3 Support**

SISAB anser att krav- och behovsanalysen väl återspeglar SISAB:s synpunkter.

#### **3.4 Administration**

Serviceportalen skapar ett förenklat gränssnitt för att administrera ett AD samt SCCM. Denna förenkling är för många verksamheter nödvändig men begränsar också möjligheterna att arbeta effektivt i ett AD. SISAB har kompetens att administrera ett AD och anser att de bolag och förvaltningar som så önskar och som har nödvändig kompetens ska ges möjlighet att med begränsad behörighet själv administrera ett eget OU eller subdomän i AD:t. Detta skulle möjliggöra att bolaget eller förvaltningen kan anpassa sin IT-struktur till att bättre korrelera med verksamhetsstrukturen och på det sättet förenkla administrationen.

## 4 Slutsats

Staden har nått en hög grad av standardisering i sin gemensamma IT-miljö. Detta skapar effektivare förvaltning och lägre kostnader i stort. Tyvärr har en stor del av SISAB:s användare ett behov som faller utanför stadens standardisering och även de flesta verksamhetssystemen hamnar utanför standardiseringen. SISAB är en liten del i ett mycket stort avtal och har därför förståelse för att det är väldigt svårt att hantera alla önskemål om specifika undantag. SISAB föreslår därför att man ger bolag och förvaltningar en egen domän som en subdomän med trusts eller ett eget OU:n så att verksamheter, som har sådana behov, kan göra egna anpassningar som inte riskerar att påverka resten av staden.

SISAB föreslår även att staden som alternativ till en ny total upphandling överväger att ta hem den konsoliderade IT-verksamheten, förslagsvis i ett separat bolag som i sin tur gör erforderliga upphandlingar. På så sätt kan man undvika att göra en ny stor och omständlig upphandling och istället göra mindre separata upphandlingar kring den centrala driften. Detta skulle medföra en långsiktig stabil grund med möjlighet till mycket mer flexibla kringliggande avtal som på ett bättre och lättare sätt kan följa stadens utveckling.

Med vänlig hälsning

SISAB, Skolfastigheter i Stockholm AB

Åsa Öttenius



## Yttrande över remiss om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT)

Stockholms Hamnar har 2014-02-14 tagit emot rubricerade remiss för besvarande senast 2014-04-25.

Stockholms Hamnar ställer sig bakom grundkonceptet att verksamheterna inom Stockholm stad ska ha en gemensam IT-plattform (GSIT). Hamnen stödjer stadsledningskontorets förslag att avtalet med Volvo IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. Hamnens förhoppning att en överföring ska kunna gå snabbt och genomföras i början av nämnda period, med hjälp av ordentliga förberedelser och tidigare vunna erfarenheter.

Stadsledningskontoret föreslår att beslut ska fattas om genomförandet av förnyad centralupphandling av gemensam IT-service med utgångspunkt i den inriktning som framgår i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande. Stockholms Hamnar delar inte helt den bild som ges i tjänsteutlåtandet och den bifogade rapporten av IT-systemets funktion och slutsatserna från de workshops som genomförts. För Stockholms Hamnar har övergången till GSIT inneburit kostnadsökningar och Hamnen ser fram emot en övergång till en kostnadseffektiv och funktionell IT-service.

Stockholms Hamnar anser att i det kommande arbete ska följande synpunkter beaktas:

- Det vore önskvärt att det finns en valmöjlighet att kunna hantera servrar antingen lokalt, med egen personal, eller centralt. Det är också väsentligt att det finns fortsatt möjlighet att som s.k. admin ha ständig åtkomst till servrar som placeras centralt för att kunna säkerställa ett snabbt åtgärdande av driftproblem.
- Stockholms Hamnar föreslår att det precis som idag bör gå att beställa till applikationsdrift om så önskas men att detta inte ska bli obligatoriskt.
- I ett framtida avtal måste det vara möjligt att beställa moderna servrar under hela avtalsperioden till ett rimligt pris.
- Avståndet till serverhallar måste vara så kort att det inte påverkar eventuell applikationsdrift negativt.
- Stockholms Hamnars lokala IT-stöd bör kunna åtgärda ett problem på en dator (s.k. local admin) utan att detta påverkar användarens möjlighet att få support.
- Uppdatering av program bör ske under nattetid för att inte störa det dagliga arbetet.
- Kvaliteten på och bemötandet i supporten via servicedesk är mycket viktig.
- Administrationen runt beställningar bör vara enkel och den befintliga s.k. serviceportalen har förbättringspotential.

- För att göra sökbarheten bättre i den gemensamma katalogtjänsten föreslår Stockholms Hamnar att skoleleverna tas bort ur katalogen. Dessutom är en integration med telefonikatalogen önskvärd för att effektivisera hanteringen.

Detta tjänsteutlåtande har inte behandlats i Stockholms Hamns styrelse.

Med vänliga hälsningar

Johan Castwall  
VD

Mats Lundin  
Chef Affärsstöd



## **Yttrande över detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT)**

### **Sammanfattning**

Stockholm ligger i framkant globalt med ett väl utbyggt fibernät som ger marknaden möjlighet att kunna konkurrera på likvärdiga villkor. Genom att förfoga över det elektroniska datakommunikationsnätet skapas förutsättningar för en hög grad av flexibilitet vid upphandling av intern IT-service, telefoni och data m.m. Detta sker samtidigt som priserna för dessa tjänster sjunker. Stadens olikartade och mångfacetterade verksamheter kan på så sätt få sina olika behov tillgodosedda i en snabb teknisk utveckling. Stadens interna IT-service utgör ett strategiskt verktyg i stadens verksamheter och en kritisk funktion för att säkerställa att den service staden åtagit sig gentemot brukare, medborgare och företag kan upprätthållas samt att verksamheterna kan arbeta effektivitet i utförandet.

Upphandlingen kan sammantaget komma att kosta 600 miljoner kronor (utöver kostnaden för själva avtalet). De höga transaktionskostnaderna leder till att stadsledningskontoret bedömer att avtalstiderna behöver förlängas. Enligt Stokab bör de mycket höga transaktionskostnaderna inte utgöra skäl för långa avtalstider då detta förtar avsikten med en konkurrensutsättning och oundvikligen skapar ett leverantörsberoende. Långa avtalstider för den typ av tjänsteupphandling som intern IT-service utgör borde därför rimligen inte övervägas. Enligt Stokab bör centrala upphandlingar endast tillämpas beträffande kommunövergripande system. När det gäller verksamhets-specifika IT-system med tillhörande IT-funktioner bör beslut fattas av respektive nämnd eller styrelse.

Sammanfattningsvis anser Stokab att omfattning och komplexitet i den föreslagna upphandlingen förtar de önskvärda effekterna av en konkurrensutsättning. Det finns därför anledning att ytterligare utreda alternativa metoder för hur ett stadsgemensamt ramverk och verksamhetsanpassade system kan utformas så att staden över tid på bästa sätt kan ta tillvara de möjligheter framtida utveckling skapar. IT-utvecklingen skapar allt bättre möjligheter att utforma de interna IT-funktionerna utifrån såväl de krav stadens övergripande ledningsfunktioner ställer som till de krav stadens mångfacetterade verksamheter ställer. Stadsledningskontoret har föreslagit att upphandlingen ska utvidgas till att även omfatta lokal applikationsdrift. Stokab förutsätter att det är frivilligt för stadens bolag att ansluta sig till denna del i upphandlingen.



## **Stockholms stad ligger i framkant med goda förutsättningar för IT-verksamheten**

Stockholms stad har genom Stokab ett operatörsneutralt fiberoptiskt nät som skapar goda förutsättningar för utveckling av effektiva och innovativa IT-tjänster, såväl för staden själv som för alla som verkar i Stockholm. Stockholm ligger i framkant globalt med ett väl utbyggt fibernät som ger marknaden möjlighet att kunna konkurrera på likvärdiga villkor. Stockholm rankades som nummer ett i 2013 års Networked Society City<sup>1</sup>. Indexet mäter tre huvuddimensioner av ICT varvid Stokabs grundläggande IT-infrastruktur har tillmätts stor betydelse för Stockholms ranking. Indexet visar också att en stads IT-mognad har en positiv påverkan på den ekonomiska utvecklingen. Därmed har IT-mognaden ett starkt samband med levnadsstandard och möjligheten för staden att investera i sjukvård, offentliga tjänster och utbildning.

Den underliggande IT-infrastrukturen, fibernätet och stadens interna datakommunikation, är en av flera stödjande funktioner för såväl fungerande e-tjänster, som för stadens interna IT-service. Genom att separera de olika lagren i värdekedjan och samordna nyttjandet av den underliggande IT-infrastrukturen skapas goda förutsättningar för staden att utforma kostnadseffektiva lösningar samtidigt som konkurrensen på tjänstenivån stimuleras. Genom att förfoga över det elektroniska datakommunikationsnätet skapas förutsättningar för en hög grad av flexibilitet vid upphandling av intern IT-service, telefoni och data m.m. Stadens olikartade och mångfacetterade verksamheter kan på så sätt få sina olika behov tillgodosedda i en snabb teknisk utveckling.

### **Stokabs synpunkter**

Allt fler tjänster kommer att trafikeras över elektroniska kommunikationsnät och allt fler digitala tjänster kommer att behövas för att verksamheter inom staden ska kunna fungera effektivt. Stadens interna IT-service utgör på så vis ett strategiskt verktyg i stadens verksamheter och en kritisk funktion för att säkerställa att den service staden åtagit sig gentemot brukare, medborgare och företag kan upprätthållas samt att verksamheterna kan arbeta effektivt i utförandet. En ständig utveckling av intern IT och anpassning till verksameters behov är avgörande för såväl verksamhetsutvecklingen som för kostnadseffektiviteten. Stadsledningskontoret har belyst de funktioner som ingår i nuvarande upphandling. Det saknas dock en genomlysning ur ett strategiskt utvecklingsperspektiv och av de säkerhetsaspekter upphandlingen bör beakta. Det bör ställas ytterst höga säkerhetskrav på det nät som distribuerar digitala tjänster till stadens verksamheter. Ett rimligt krav är att servrar m.m. som betjänar Stockholms stads verksamheter endast får anslutas via stadens eget datakommunikationsnät samt att de ska vara placerade i Stockholm. Den detaljerade- krav och behovsanalysen vars avsikt är att belysa avtalets ändamålsenlighet redovisar inte heller några ekonomiska analyser som visar om GS IT har inneburit sänkta kostnader.

---

<sup>1</sup> Ericsson

Kostnaderna för upphandlingen uppskattas till ca 160–200 miljoner kronor. Vid ett leverantörsbyte tillkommer dessutom kostnader om ytterligare cirka 400 miljoner<sup>2</sup>. Sammantaget kan upphandlingen således kosta 600 miljoner kronor (utöver kostnaden för själva avtalet). De höga transaktionskostnaderna leder till att stadsledningskontoret bedömer att avtalstiderna behöver förlängas. Stadsledningskontoret föreslår att befintligt avtal med Volvo IT som löper ut om ca. 2,5 år (2016-12-31), ska förlängas med Volvo IT så att en överföring till en eventuellt ny leverantör kan ske under perioden 2017-2018. Vidare föreslås, om det bedöms juridiskt och verksamhetsmässigt genomförbart, att det nya avtalet ska kunna löpa i minst fyra år och högst 16 år. Avtalstiden för det nya avtalet och även förlängningen av gällande avtal är inte en oväsentlig fråga mot bakgrund av den betydelse IT-funktionerna har för verksamhetsutvecklingen och kostnads-effektiviteten. Enligt Stokab bör de mycket höga transaktionskostnaderna inte utgöra skäl för långa avtalstider då detta förtar avsikten med en konkurrensutsättning och oundvikligen skapar ett leverantörsberoende. Inriktningen av upphandlingen bör därför omprövas varvid det särskilt bör belysas hur upphandlingens komplexitet kan minska så det säkerställs att upphandlingen leder till kostnadseffektiva lösningar som stödjer framtida verksamhetsutveckling. Enligt Stokab bör centrala upphandlingar endast tillämpas beträffande kommunövergripande system. När det gäller verksamhetsspecifika IT-system med tillhörande IT-funktioner bör beslut fattas av respektive nämnd eller styrelse.

Upphandlingen inför att nytt avtal ska slutas kommer, om förslaget genomförs, att staka ut inriktningen för stadens interna IT t.o.m. 2033-2034, om den längsta avtalstiden skulle tillämpas. En tillbakablick de senaste 16 åren visar att tekniken, användarmönster och affärsmodeller utvecklats i en sådan takt och på ett sådant sätt att det inte har varit möjligt att förutse hur användningen av IT skulle komma att användas i verksamheterna fram till dags dato. Funktioner och tjänster inom IT-området uppstår, utvecklas och konvergerar, gränssnitt ändras och blir inaktuella. Det gäller såväl hårdvara, utformning av arbetsplatser som behov av support m.m. Utvecklingen medger en allt högre grad av flexibilitet, vilket innebär att IT-system kan anpassas till olika verksamheters mer specifika behov. Detta sker samtidigt som priserna för dessa tjänster sjunker. Denna utveckling pågår i allt snabbare takt vilket bl.a. innebär att behovsbedömningar får allt kortare livslängd. En framåtblick av behovsbilden på 10-16 år låter sig helt enkelt inte göras. Långa avtalstider för den typ av tjänsteupphandling som intern IT-service utgör borde därför rimligen inte övervägas.

Stadsledningskontoret har föreslagit att upphandlingen ska utvidgas till att även omfatta lokal applikationsdrift. Stokab förutsätter att det är frivilligt för stadens bolag att ansluta sig till denna del i upphandlingen.

---

<sup>2</sup> 200 miljoner kronor per år under överföringstiden 2017-2018.



## **Stockholm Parkering ser flera fördelar med en gemensam upphandlad IT – men vill framföra följande synpunkter:**

- Dagens leverans är relativt homogen för alla verksamheter, avtalet är utformat för att ge maximal prispress för en låst kravspecifikation. Behovet av en flexibel leverans som i högre grad ska kunna anpassas efter förändringar i såväl verksamhetskrav och tekniska förutsättningar ska vara möjlig. Med en fast kravspecifikation riskerar de som önskar en högre servicenivå att uppleva leveransen som undermålig, samtidigt som de som skulle valt en lägre servicenivå får betala ett för högt pris. Genom att verksamheterna även får välja servicenivå tvingas de även ta ett lokalt ansvar för den servicenivån man valt.
- Det är i grunden en fördel att man höjt ambitionsnivå när det gäller programversionen, så att den senaste programversionen kommer erbjudas verksamheterna. Idag förekommer det brister genom att äldre versioner av webbläsare försvårat körningen av de applikationer som körs via webbgränssnitt. Denna typ av webbgränssnitt har, och förväntas bli, allt vanligare i vår verksamhet. Då många program ska integrera med varandra är det dock viktigt att bolaget har kontroll över programuppdateringar. Det är avgörande att inga uppgraderingar sker utan samråd med berörd bolag/förvaltning, då det inte är möjligt att överblicka konsekvenserna för de lokala programvarorna.
- I en kommande upphandling bör man se över kravställning, servicenivåer och mätpunkter till levererade tjänster. Kravställning av servicenivåer bör omfatta hela leveranskedjan för att spegla användar- och verksamhetsperspektivet i tjänsten. Eftersom kraven är olika inom stadens verksamheter ska möjligheten att kunna välja olika servicenivåer vara möjlig.
- En kommande upphandling bör bygga på plattformsoberoende tjänster, dvs att åtkomst till tjänster ska vara möjligt oavsett hård- och mjukvaruplattform då fler idag jobbar mobilt.
- Vår bedömning är att kommunikationshastigheten till datacentret är av betydelse och att dagens upplevda prestandaproblem kan härledas till fördröjningar i nätverket.
- Spårbarheten i de tjänster som idag beställs är obefintlig. I en kommande upphandling är det oerhört viktigt att ställa krav på spårbarheten igenom hela beställningskedjan ända fram till leverans och fakturering.
- I en kommande upphandling bör man se över hanteringen av att möjliggöra samordning av central licensiering av vissa programvaror t ex CAD.



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

### **Bakgrund**

Rotel I har remitterat aktuell remiss till koncernledningen. Koncernledningen har i sin tur skickat remissen till bland annat SGA Fastigheter med begäran om synpunkter kring vad som framförs i remissen.

Kommunfullmäktige beslutade den 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 den 31 december 2016. Avtalet tecknades ursprungligen som en del av verkställigheten av kommunfullmäktiges beslut om införande av en stadsövergripande gemensam it-service (Utl 2008:134).

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.

Kommunstyrelsen har för egen del uppdragit åt stadsdirektören att återkomma med underlag för ett sådant beslut, vilket redovisas i det aktuella ärendet.

### **Ärendet**

I syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet har stadsledningskontoret genomfört ett omfattande informationsinhämtnings- och förankringsarbete.

Stadsledningskontoret förordar i utredningen att en ny upphandling bör inledas omgående. Samtidigt konstateras att detta är en förhållandevis 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 gammal leverans till ny leverans för att undvika störningar som drabbar stadens verksamheter till följd av införandet.

### **Ärendets beredning**

Detta ärende har beretts inom SGA Fastigheter.

**SGA Fastigheters synpunkter och förslag**

SGA Fastigheter anser, mot bakgrund av det utredningsarbete som genomförts, ”Krav – och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1)”, att Stadsledningskontorets IT-avdelnings förslag att förlänga avtalet i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden är att föredra

Detta ger mer tid till en kvalitativ upphandling och leverans av nya tjänster. Det underlättar också överföringsfasen om det kommer in en ny leverantör.

SGA Fastigheter anser också att det kan göras en fördjupad krav- och behovsanalys baserad på den information som samlats in under hösten 2013.

SGA Fastigheter AB

Mats Grönlund

## **Svar på remiss om förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT)**

### **Stockholm Business Regions förslag till beslut**

Stockholm Business Region överlämnar följande tjänsteutlåtande som svar på remiss angående förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT).

Ärendet anmäls som ett kontorsyttrande på styrelsens sammanträde den 20 maj 2014.

Olle Zetterberg

### **Sammanfattning**

Stockholm Business Region (SBR) stödjer förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT för de sista optionsåren 2017-2018 för att möjliggöra en kvalitativ ny upphandling och därmed kontrollerad överföring till ny leverantör.

### **Bakgrund**

Stockholms Stadshus AB har till SBR översänt en underremiss gällande en förnyad centralupphandling av gemensam IT-service (GSIT). Yttrandet ska vara Stockholms Stadshus AB tillhanda senast 25 april 2014.

### **Ärendet**

Kommunfullmäktige beslutade den 27 maj 2013 att förlänga avtalet med Volvo IT avseende leverans av gemensam IT-service för Stockholms stad och dess bolag två år till och med den 31 december 2016. Samtidigt fattade kommunfullmäktige beslut om att ge kommunstyrelsen i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt fatta beslut om nyttjande av den andra optionstiden till och med 2018-12-31 alternativt genomföra en ny upphandling.

I syfte att få fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamål har SLK genomfört ett omfattande informationsinhämtnings- och förankringsarbete. Ett stort antal workshoppar och fokusgruppsamtal har förts för att få en bild av hur leveransen av gemensam IT-service upplevs av stadens verksamheter. Vidare har SLK fångat upp synpunkter samt fört diskussioner om strategiska vägval och avvägningar inför en ny upphandling. Resultatet av utredningen har sammanställts i rapporten Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1) med dnr 031-480/2013.

SLKs förslag är att förlängningsklausulen i befintligt avtal för gemensam IT-service används för att åstadkomma en kommande kvalitativ upphandling samt kontrollerad avveckling av den nuvarande leveransen.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av Stockholm Business Regions administrativa avdelning.

### **Bolagets analys och bedömning**

SBR upplever i huvudsak den sammanhållna it-leveransen, den gemensamma infrastrukturen och modellen för support och service som positiv. Rapporten Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service utgör ett värdefullt underlag inför det fortsatta arbetet med och av utvecklingen inom gemensam IT-service. Som även noteras i utredningen krävs det ett fortsatt arbete med kravställningen för att säkra upp att alla önskvärda förbättringar tas tillvara i en ny upphandling. SBR stödjer därför SLKs förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT de två sista optionsåren 2017-2018 för att möjliggöra en kvalitativ kommande upphandling av gemensam IT-service.