

PM 2014:98 RI (Dnr 031-961/2013)

Gemensam IT-service (GSIT) för Stockholms stad

Detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet samt beslut om nyttjande av optionsperiod och beslut om förnyad centralupphandling.

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

1. Stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att med utgångspunkt i den inriktning som framgår av denna promemoria genomföra förnyad centralupphandling av gemensam it-service inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut, teckna avtal, samt förvalta detta avtal och vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtalet som utifrån avtalade åtaganden, stadens verksamhetsbehov och affärsmässiga grunder är påkallade. Upphandlingen ska utformas så att behovet av en särskild kravställning för den pedagogiska it-miljön tillgodoses på ett ändamålsenligt sätt.
3. Stockholms Stadshus AB uppmanas att ge stadens samtliga bolagsstyrelser i uppdrag att lämna fullmakt för att delta i såväl centralupphandling av gemensam it-service som avtalsförvaltning.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

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. 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.

Beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret och remitterats till arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialnämnden, servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden, Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten- Liljeholmens stadsdelsnämnd, Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Stockholms Stadshus AB, kommunstyrelsens råd för funktionshindersfrågor och revisionskontoret. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till samtliga dotterbolag. Revisionskontoret, kommunstyrelsens råd för funktionshindersfrågor och överförmyndarnämnden har valt att inte svara på remissen.

Arbetsmarknadsnämnden anser att den nuvarande gemensamma it-servicen är, på det hela taget lyckad och ingen verksamhet inom förvaltningen har vid de workshops som genomförts uttryckt önskemål om att gå tillbaka till tidigare modell och situation med lokala it-stöd eller it-stöd i egen regi.

Exploateringsnämnden anser att den av stadsledningskontoret framtagna rapporten, Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1), ger en mycket bra bild av nuläget och exploateringskontoret delar i huvudsak den analys som görs i rapporten.

Fastighetsnämnden anser att dagens leverans motsvarar verksamheternas behov i en sådan omfattning att den kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service. Det finns därmed stora möjligheter att med kunskaper och erfarenheter från dagens leverans bättre kunna kravställa kommande gemensamma it-service.

Idrottsnämnden anser att det är bra att staden använder den sista optionsperioden med Volvo IT, då det ger tid för en kontrollerad avveckling av nuvarande avtal och överföring till ny leverans. Förberedelser för en ny upphandling bör omgående påbörjas.

Kulturnämnden anser att det nu liggande förslaget baseras på resultatet av ett flertal genomförda rapporter men också en mycket omfattande insamling av verksamhetens erfarenheter av den befintliga leveransen och förväntningar på en kommande leverans. Nämnden anser även att den gemensamma it-servicen är strategiskt riktig och i huvudsak har fungerat väl vad gäller standardsystem som kontorsdatorer. Nämnden stödjer Stadsledningskontorets förslag till beslut om förlängning av nuvarande avtal och genomförande av ny centralupphandling.

Kyrkogårdsnämnden delar stadsledningskontorets syn och bedömningar i frågan.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden anser att det är bättre att göra en bra, ny upphandling än att stressa fram nya kravställningar.

Socialnämnden anser att nuvarande avtal med Volvo IT i huvudsak har fungerat bra. Det har inneburit en standardisering som har medfört förutsättningar för att kunna tillhandahålla samma kvalitet i it-verksamheten i stadens förvaltningar och bolag.

Servicenämnden anser att 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.

Stadsbyggnadsnämnden ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag till beslut.

Trafik- och renhållningsnämnden anser att arbetet med en ny upphandling bör inledas snarast. Det är ett både omfattande och tidskrävande arbete att fånga, beskriva och kravställa enligt de önskemål om förbättring och utveckling som finns samt att göra själva upphandlingen och implementera en ny leverans.

Utbildningsnämnden anser att det är positivt att skolans pedagogiska it-miljö görs till föremål för en särskild kravställning. Utbildningsförvaltningen står för en stor del av GSIT-leveransen med 75 procent av alla användarkonton och 65 procent av stadens datorer och surfplattor, vilket ger goda förutsättningar för att tillgodose den pedagogiska verksamhetens grundläggande behov och kravbild genom en separat lösning.

Äldrenämnden anser att en förnyad centralupphandling av gemensam it-service med utgångspunkt i den inriktning som framgår av stadsledningskontorets tjänstutlåtande bör ske.

Bromma stadsdelsnämnd anser att den nuvarande gemensamma IT-servicen ”på det stora hela är lyckosam”. Den kommande leveransen av gemensam IT kan därför byggas med den nuvarande som grund.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd anser att framförda utvecklings- och förbättringsinsatser är väl grundlagda och angelägna.

Farsta stadsdelsnämnd anser att den nuvarande gemensamma IT-servicen till stor del lyckosam. Den kommande leveransen kan därför byggas med den nuvarande som grund, men de utvecklings- och förbättringsinsatser och utvidgningsområden som redovisas i analysen är väl motiverade och angelägna.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd anser att det är viktigt att ge tid till kravställningsarbetet för att få önskad effekt av en ny upphandling.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att förlängningen möjliggör tid för upphandlingsarbetet och en kontrollerad övergång till ett nytt avtal.

Kungsholmens stadsdelsnämnd ställer sig bakom förslaget om att en förnyad centralupphandling av gemensam IT-service påbörjas i så god tid att det ska vara möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling som fångar samtliga förbättringsönskemål utan att kostnaderna ökar okontrollerat.

Norrmalms stadsdelsnämnd anser att den nuvarande gemensamma IT-servicen ”på det stora hela är lyckosam”. Den kommande leveransen av gemensam IT kan därför byggas med den nuvarande som grund.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd anser att en ökad anpassning till de behov och önskemål som finns inom de pedagogiska verksamhetsområdena bör beaktas i ett nytt avtal.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd ställer sig bakom stadsledningskontorets bedömning och instämmer i förslaget att förlänga avtalet i syfte att få till stånd en sömlös övergång till ny upphandlad leverantör av GS-IT.

Skärholmens stadsdelsnämnd anser att 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.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd ställer sig positiv till förslaget och uppmanar till en dialog vad gäller krav och förväntningar på gemensam it-service tillsammans med de förvaltningar som använder tjänsterna.

Södermalms stadsdelsnämnd anser att en förnyad centralupphandling av gemensam it-service bör påbörjas i så god tid, att det ska vara möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling som fångar samtliga förbättringsönskemål utan att kostnaderna ökar markant.

Älvsjö stadsdelsnämnd anser att den kommande leveransen av gemensam IT-service kan byggas med nuvarande avtal som grund samt att redovisade utvecklings- och förbättringsinsatser med delaktighet och dialog i kravarbetet är viktiga framgångsfaktorer.

Östermalms stadsdelsnämnd anser att krav- och behovsanalysen är omsorgsfullt genomarbetad och ställer sig bakom stadsledningskontorets bedömning att den nuvarande gemensamma IT-servicen till största delen är välfungerande.

Stockholm Stadshus AB anser 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.

Mina synpunkter

Utredningen pekar på att leveransen av den nuvarande gemensamma it-servicen på det stora hela fått många positiva effekter för staden. Ingen verksamhet har efterfrågat en återgång till den tidigare modellen med en enhetsvis uppbyggd leverans. I nästa generation av gemensam it-service är det viktigt att de tjänster och funktioner som idag fungerar bevaras, och att andra delar utvecklas och förbättras.

Vad gäller skolan är det dock uppenbart att den gemensamma it-servicen inte fullt ut har kunnat stödja alla aspekter av verksamheten. Leveransen har fungerat väl i vissa verksamheter, medan den i andra pedagogiska verksamheter har bedömts allt för begränsande.

Skolans pedagogiska it-miljö ska göras till föremål för en särskild kravställning, då den pedagogiska verksamheten behöver en större grad av flexibilitet och ett motsvarande lägre behov av it-säkerhet än vad övriga staden gör. Även supportbehoven ser annorlunda ut i skolan än i den administrativa miljön. I

kravställningen ska hänsyn tas till vilken skola som avses, vilken typ av undervisning som bedrivs och vilken mognadsnivå skolan har rent it-mässigt. Även behoven inom förskolan kan behöva klarläggas på motsvarande sätt.

Det är av stor vikt att utbildningsnämnden ges ett tydligt mandat att vara kravställare i det fortsatta arbetet med den pedagogiska it-lösningen så att verksamhetsperspektivet beaktas tillfullo. Det är dessutom angeläget att det inom ramen för upphandlingsförberedelser sker ett fortsatt arbete med att gå igenom och göra kostnadsbedömningar av verksamhetens krav i förhållande till vad som bedöms ekonomiskt möjligt för skolorna.

I övrigt hänvisar jag till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

1. Stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.
2. Stadsdirektören får i uppdrag att med utgångspunkt i den inriktning som framgår av denna promemoria genomföra förnyad centralupphandling av gemensam it-service inklusive att fastställa förfrågningsunderlag, fatta tilldelningsbeslut, teckna avtal, samt förvalta detta avtal och vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtalet som utifrån avtalade åtaganden, stadens verksamhetsbehov och affärsmässiga grunder är påkallade. Upphandlingen ska utformas så att behovet av en särskild kravställning för den pedagogiska it-miljön tillgodoses på ett ändamålsenligt sätt.
3. Stockholms Stadshus AB uppmanas att ge stadens samtliga bolagsstyrelser i uppdrag att lämna fullmakt för att delta i såväl centralupphandling av gemensam it-service som avtalsförvaltning.

Stockholm den 4 juni 2014

STEN NORDIN

Bilagor

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

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden Karin Wanngård, Roger Mogert och Emilia Bjuggren (alla S) enligt följande.

Socialdemokraterna var kritiska redan till den ursprungliga upphandlingen av GS-IT. Nu föreslås att kommunstyrelsen beslutar att ytterligare förlänga avtalet i två år. Detta är något som tyvärr är ofrånkomligt eftersom de styrandes probleminsikt kommit allt för sent och att det tar tid att ta fram ett nytt upphandlingsunderlag. Socialdemokraterna har vid flera tillfällen påpekat de brister som finns i systemet, inte minst inom de pedagogiska verksamheterna, och

föreslagit att staden så snabbt som möjligt ska inleda en ny upphandling och rätta till bristerna i systemet. Att finansborgarrådet först nu erkänner de problem som finns i nuvarande system är anmärkningsvärt. Detta trots att flera granskningar slagit fast att GS-IT har stora brister och att kostnaderna har ökat. Däremot är det intressant att majoriteten så tydligt nu underkänner det system de tidigare försvarat. Finansborgarrådet skriver följande:

Vad gäller skolan är det dock uppenbart att den gemensamma it-servicen inte fullt ut har kunnat stödja alla aspekter av verksamheten. Leveransen har fungerat väl i vissa verksamheter, medan den i andra pedagogiska verksamheter har bedömts allt för begränsande.

Socialdemokraterna förutsätter att arbetet med att ta fram ett nytt förfrågningsunderlag påskyndas och att berörda verksamheter ges inflytande i kravställningar för att skapa ett IT-system i staden som är anpassat till framtidens behov av IT.

Särskilt uttalande gjordes av borgarrådet Daniel Helldén (MP) enligt följande.

Vi var kritiska till den förlängning av avtalet som gjordes med Volvo IT, och hoppades redan då att en ny upphandling hade kunna påbörjas. Vi instämmer i att en ny upphandling ska påbörjas genast och att det rimliga för att minska störningarna för verksamheterna är att det sker en förlängning av avtalet med Volvo IT så att en kontrollerad överföring kan genomföras.

Viktigt är att det i en ny upphandling tas hänsyn till verksamhetsspecifika behov, även om det innebär lite mindre av stordrift och lite mer av hänsyn till verksamheternas behov. Risken med stordrift är det som vi nu sett att skolorna drabbats av. De fick en IT lösning som inte var anpassat efter de behov elever och lärare har, med allt vad de kostat i arbetstid för både lärare och elever.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av Ann-Margarethe Livh (V) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Avslå förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2016
2. Därutöver anför följande

Vänsterpartiet anser att det bör göras en seriös oberoende granskning av utfallet av detta IT-avtal för stadens bolag och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för sin IT-service. I en sådan utredning bör även kostnaderna för ett upphandlingsarbete och leverantörsbyte vägas in, liksom nackdelar med de förlängda avtalstider som av kostnadsskäl föreslås av stadsledningskontoret. Innan en sådan granskning har genomförts bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För exempelvis skolorna har det närmast blivit katastrofalt då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi instämmer i att det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service. Det är däremot inte nödvändigt att denna drivs av ett privat bolag. Upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva verksamheten i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av stadsledningskontoret som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom staden fram till ett positivt resultat.

Särskilt uttalande gjordes av Karin Wanngård, Roger Mogert och Emilia Bjuggren (alla S) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (S) i borgarrådsberedningen.

Särskilt uttalande gjordes av Stefan Nilsson och Daniel Helldén (båda MP) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (MP) i borgarrådsberedningen.

Remissammanställning

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. 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 den 31 december 2018 alternativt genomföra en 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.

I syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende avtalets ändamålsenlighet har stadsledningskontoret genomfört ett omfattande informationsinhämtnings- och förankringsarbete. Detta arbete beskrivs mer utförligt i den rapport som utgör bilaga 2 till promemorian, nedan benämnd stadsledningskontorets utredning.

Krav- och behovsanalys

Som en mycket viktig del i utredningsarbetet har stadsledningskontoret under hösten 2013 bjudit in till en bred dialog med stadens samtliga förvaltnings- och bolagschefer samt samtliga lokala it-chefer/-samordnare till två omgångar av workshoppar. Därutöver har workshoppar genomförts på motsvarande sätt med fackliga företrädare och de övergripande diskussionerna har kompletterats med fokusgruppsamtal indelade för att täcka stadens verksamhetsområden samt representanter för de lokala och centrala systemägarna.

Intresset har varit stort och bedömningen är att dialogen gjort det möjligt att på ett bra sätt fånga upp verksamhetens synpunkter och utforma rekommendationer till strategiska vägval och avvägningar inför en eventuell ny upphandling. Totalt har mer än 550 personer från stadens verksamheter varit representerade vid de sammanlagt 41 workshoppar och 10 fokusgruppsamtal som genomförts, varav cirka 200 personer har deltagit på utbildningsnämndens 15 workshoppar och intervjuer.

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. Ingen verksamhet har vid workshoppar efterfrågat en återgång till den tidigare modellen med en enhetsvis uppbyggd leverans där det it-stöd som ingår i gemensam it-service istället produceras helt och hållet lokalt eller i egen regi.

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 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 och att frågan om vad ”skolan” behöver inte endast har ett svar, utan flera, beroende på vilken skola som avses, vilken typ av undervisning som bedrivs och vilken mognadsnivå skolan har rent it-mässigt. Det krävs ett omfattande arbete med att närmare beskriva de behov som finns inom utbildningsnämndens verksamheter för att klarlägga hur en sådan förnyad kravställning av den pedagogiska it-miljön ser ut. Av särskild vikt menar stadsledningskontoret är att utreda hur de krav på ökad flexibilitet och service som nu ställs kan påverka totalkostnaden för det framtida it-stödet.

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. 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.

Vid beaktande av detta alternativ bör man ha i åtanke att många förändringar inte kräver en ny upphandling utan kan göras inom befintligt avtal/leverans. Särskilt inom

den pedagogiska verksamheten genomförs löpande förändringar av Volvo IT:s leverans. Detta och andra förbättringar, inte minst införandet av 1:1 för gymnasieelever, har lett till mycket goda resultat i de verksamheter som prövat det under hösten 2013. Utöver 1:1 har även en ny anpassad hårdvara för de pedagogiska verksamheterna införts, möjligheter för pedagogisk personal att friare installera program utan föregående paketering samt införande av support för elever. Sammantaget visar dessa åtgärder att skolans upplevelse av gemensam it-service kan förbättras avsevärt inom ramen för det nuvarande avtalet. Arbetet med att sprida denna typ av lösningar och införandet av andra anpassningar i leveransen kommer att fortgå inom befintligt avtal.

Avtalssituationen

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 nuvarande 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. Det är viktigt att detta arbete ges tillräckligt mycket tid för att säkerställa att kravställningen blir korrekt och väl förankrad i stadens verksamheter.

Vid stora externa leveranser av it-drift är det dessutom i praktiken omöjligt att över en natt gå från en leverantör till en annan. En period med parallell drift där gradvis avveckling av den befintliga leveransen kombineras med ett succesivt införande av en ny leverans är nödvändig. Utrymme för att tillåta leveranser från en ny leverantör eller att ställa krav på en gradvis avveckling av Volvo IT:s leverans finns inte i det nuvarande avtalet under den första förlängningsperioden.

Det bör i sammanhanget också noteras att 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 eftersom det skulle innebära köp av tjänster utanför den ursprungligen annonserade upphandlingsperioden. Det innebär att upphandlingsarbetet måste planeras på ett sådant sätt att överföringen till ny leverans i alla delar är slutförd senast detta datum. Av detta skäl är inte heller alternativ 2 något som förordas i stadsledningskontorets utredning.

Istället förordar stadsledningskontoret att kommunstyrelsen beslutar om det tredje alternativet ovan. 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. Det ger tid för fördjupad kravställning samtidigt som staden har möjlighet att få tillgång till nya tjänster redan 2017-2018.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 17 januari 2014 har i huvudsak följande lydelse.

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.

Det är av stor vikt att det fortsatta kravarbetet genomförs i samma anda av dialog och förankring som varit fallet med denna utredning, även om kravnivån nu blir mer detaljerad och gränssnitten delvis annorlunda.

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

Kostnadsuppskattning

Projektkostnader för upphandlingsarbete och stadens ledning av ett införandeprojekt estimeras till i genomsnitt 40-50 miljoner kronor per år under perioden 2014-2018. Om upphandlingen resulterar i ett leverantörsbyte tillkommer dessutom kostnader för avveckling av nuvarande leverans samt dubbel drift, vilket uppskattas till ytterligare cirka 200 miljoner kronor per år under överföringsperioden.

Givet de kostnader som etablering av ny leverans för gemensam it-service medför bedömer stadsledningskontoret också att ett nytt avtal bör ges en väsentligt längre löptid än vad som varit fallet i det nuvarande avtalet. Om det bedöms juridiskt och verksamhetsmässigt genomförbart bör inriktningen vara att det nya avtalet ska kunna löpa i minst fyra och högst 16 år baserat på nyttjande av succesiva optioner i avtalet.

För finansiering av den första etappen av införandeprojektet avseende kostnader för förberedelse och arbete med upphandlingen under 2014 avser stadsledningskontoret förslå finansiering ur CM2 i samband med kommunstyrelsens ärende ”Avstämning av mål och budget för 2014”.

För finansiering av den andra etappen av projektet avseende kostnader för införande, överföring och dubbel drift har stadsledningskontoret för avsikt att under 2014 återkomma med förslag till kommunstyrelsen att kommunfullmäktige beslutar att finansiering sker genom disposition av de i eget kapital särskilt reserverade medlen för verksamhetsutveckling med it.

Beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret och remitterats till arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, kyrkogårdsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialnämnden, servicenämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, överförmyndarnämnden, Bromma stadsdelsnämnd, Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd, Farsta stadsdelsnämnd, Hägersten- Liljeholmens stadsdelsnämnd,

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, Kungsholmens stadsdelsnämnd, Norrmalms stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Skarpnäcks stadsdelsnämnd, Skärholmens stadsdelsnämnd, Spånga-Tensta stadsdelsnämnd, Södermalms stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Stockholms Stadshus AB, kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor och revisionskontoret. Stockholms Stadshus AB har i sin tur remitterat vidare till samtliga dotterbolag. Revisionskontoret, kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor och överförmyndarnämnden har valt att inte svara på remissen.

Innehållsförteckning	Sid
Arbetsmarknadsnämnden	10
Exploateringsnämnden	12
Fastighetsnämnden	13
Idrottsnämnden	16
Kulturnämnden	17
Kyrkogårdsnämnden	19
Miljö- och hälsoskyddsnämnden	19
Socialnämnden	20
Servicenämnden	21
Stadsbyggnadsnämnden	23
Trafik- och renhållningsnämnden	23
Utbildningsnämnden	24
Äldrenämnden	28
Bromma stadsdelsnämnd	28
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd	29
Farsta stadsdelsnämnd	29
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd	30
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd	30
Kungsholmens stadsdelsnämnd	31
Norrmalms stadsdelsnämnd	31
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd	32
Skarpnäcks stadsdelsnämnd	33
Skärholmens stadsdelsnämnd	33
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd	36
Södermalms stadsdelsnämnd	37
Älvsjö stadsdelsnämnd	37
Östermalms stadsdelsnämnd	38
Stockholms Stadshus AB	38

Arbetsmarknadsnämnden

Arbetsmarknadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 1 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Karin Rågsjö (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Anton Andersson m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Åsa Lindhagen m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Arbetsmarknadsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 20 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Arbetsmarknadsförvaltningen stödjer det förslag som innebär att förlängningsklausulen i befintligt avtal för gemensam it-service används för att åstadkomma en kontrollerad avveckling av den nuvarande leveransen. Förslaget att omgående påbörja förberedelser för en ny upphandling stöds också.

Den nuvarande gemensamma it-servicen är, enligt arbetsmarknadsförvaltningen, på det hela taget lyckad och ingen verksamhet inom förvaltningen har vid de workshops som genomförts uttryckt önskemål om att gå tillbaka till tidigare modell och situation med lokala it-stöd eller i it-stöd i egen regi. Även om leveransen upplevs som väl fungerande i flertalet verksamheter, anser även arbetsmarknadsförvaltningen, att den pedagogiska it-miljön bör göras till föremål för en särskild kravställning med större flexibilitet än övrig administrativ it-miljö.

Ett omfattande arbete och kartläggning av skolans it-miljö och därtill förnyad kravställning på den pedagogiska it-miljön, omfattar till stor del utbildningsförvaltningens verksamheter, men även ett flertal av arbetsmarknadsförvaltningens verksamheter inom avdelningarna SFI Stockholm och Vuxenutbildning Stockholm berörs. Arbetsmarknadsförvaltningen bör därför ingå i arbetet med förnyad kravställning på den pedagogiska it-miljön och aktivt delta i detta arbete tillsammans med utbildningsförvaltningen. De behov som finns inom vuxenutbildning och sfi, är i många hänseenden lika de som finns för grund- och gymnasieskolan, men samtidigt med avgörande skillnader vad gäller målgrupper, kurser och utbildningens längd.

Arbetsmarknadsförvaltningen välkomnar ambitionen att uppnå en tydligare verksamhetsorientering i kravställningsarbetet med större fokus på profilering av arbetsplatsystem utifrån användartyper snarare än teknisk kategorisering, liksom arbetet med att undersöka möjligheter att inkludera surfplattor och smartphones i användarprofilerna. Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i att staden ska hålla sig i framkant inom it vilket talar för en övergång till 24- och 36 månaders abonnemangstid istället för nuvarande 24- och 48 månaders. På detta sätt undviks föråldrade dataparker.

Arbetsmarknadsförvaltningen bedömer att tiden är mogen att ta steget bort från en it-miljö med stationära datorer till en arbetsplatsmiljö med mobila enheter. Detta ska dock nog övervägas i publika miljöer som elevdatasalar (SFI Stockholm och Vuxenutbildning Stockholm) och aspirantdatasalar (Jobbtorg Stockholm) då stationära datorer i många fall fortfarande kan anses vara ett bättre alternativ mycket beroende på logistik och hantering.

Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i att en övergång till tydligare användarprofilering förutom arbetsplatssystem, även bör ta hänsyn till användarens behov av mobilitet, telefoni- och kommunikationslösningar.

Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i att lösningen med central paketering av applikationer bör kvarstå som huvudmodell men att högre krav kan ställas på leverantören i fråga om automatisk uppdatering av senaste versioner utan alltför stora tidsfördröjningar, förbättrade paketeringsprocesser både vad gäller tid och beställningsförfarande samt möjligheten att enklare styra eller påverka tidpunkter för uppdateringar och därmed undvika problem för verksamheterna.

Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i att framtida leveransen bygger på OTIS,

certifikat för mobil inloggning och single-sign-on i så hög grad system och it-miljö tillåter av säkerhetsskäl och för att förenkla för stadens medarbetare.

Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i behovet av tydligare självservice i en framtida Serviceportal, noggrann analys av kravställning för kontohantering, större processperspektiv i kravställning för fakturahantering (från beställning till fakturering), flexibel rapporteringsmöjligheter för kostnadsuppföljning då önskemål och behov kan skilja sig åt från verksamhet till verksamhet samt förenklade och förbättrade verktyg för registervård och logistik.

Arbetsmarknadsförvaltningen instämmer i att en fortsatt dialog och delaktighet från verksamheternas sida, är en framgångsfaktor för nästa generations avtal.

Exploateringsnämnden

Exploateringsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa exploateringskontorets tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Clara Lindblom (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Maria Östberg Svanelind m.fl. (S), *bilaga 1*.

Exploateringskontorets tjänsteutlåtande daterat den 17 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Den av stadsledningskontoret framtagna rapporten, Krav- och behovsanalys avseende gemensam IT-service (Fas 1), ger en mycket bra bild av nuläget och exploateringskontoret delar i huvudsak den analys som görs i rapporten.

Exploateringskontoret lämnar följande kommentarer och förslag på områden för fördjupad analys.

Överföringsprocessen från befintlig leverans kommer att bli komplex med risk för störningar i verksamheten. Det krävs omfattande förberedelser och en väl tilltagen testperiod för att minimera störningar.

För att minska de komplikationer som ett eventuellt byte av leverantör efter en förlängning kan ge upphov till bör följande beaktas.

1. Ta fram plan och avtal gällande kompetensöverföring till ny leverantör.
2. Ägandet av information som finns i ärendesystem, kunskapsdatabaser, rutiner m.m. måste klargöras.
3. Skapa förutsättningar för ny leverantör att få tillgång till nuvarande IT-miljö.
4. Vid ett eventuellt byte planera för omfattande tester av migrering i samarbete med förvaltningar och bolag.

Följande frågor behöver analyseras inför en upphandling.

1. Beskrivning av stadens krav på processer, rutiner och forum som leverantören ska förhålla sig till. Idag finns brister när ärenden ”bollas” mellan olika leverantörer eller tillbaka till staden. Det finns även brister i arbetet med beställningar som kan utvecklas. Rutiner kring PC-utbyten måste förbättras för att minska stadens interna kostnader. Det finns t.ex. behov av att veta ungefär vilken tid på dagen en leverans

- sker alternativt möjlighet till direktkontakt med personal som ska leverera.
2. Ansvarsfördelning vid utvecklingsarbete. Det finns en konflikt mellan stabil och kostnadseffektiv leverans och verksamheternas behov av utveckling. Om ansvarsfrågan är otydlig kan leverantören uppfattas som ovillig att föreslå förändringar.
 3. Kravställa leverantörens gränssnitt mot stadens användare när det gäller ärendehantering, beställningar och möjlighet till uppdatering av information i systemen. Idag är det onödigt tungarbetat och tar mycket tid i anspråk. Det finns behov av att göra massuppdatering av information t.ex. genom import av Excelfiler.
 4. Kompensation (viten) när leverantören inte uppfyller avtal (SLA) bör öka med vissa tidsintervall om felet kvartstår.
 5. SLA och viten är kostnadsdrivande i en upphandling och en avvägning av tjänster som kräver viten och tjänster som avrapporteras regelbunden måste göras.
 6. Vid upphandling kan svarstider i servicedesk användas som utvärderingskriterium. En leverantör som erbjuder kortare svarstid ges högre poäng. Syftet är att en leverantör kan erbjuda en kortare svarstid som endast marginellt påverkar anbudspriset.
 7. Kraven på arbetsplatssystem skiljer sig betydligt mellan olika roller. Den avvägning som görs mellan att begränsa antalet arbetsplatssystem och samtidigt uppfylla krav på kostnad och prestanda för olika roller måste förankras i verksamheterna. Exploateringskontoret har t.ex. en stor andel konsulter som hanteras på annat sätt än anställd personal. Möjligheten att hyra in utrustning under en kortare period och möjlighet att välja leasingtid på tre år är positivt.
 8. Analys av krav för att uppnå en effektiv dokumenthantering saknas i rapporten. Idag skannas material med dålig upplösning och utan att OCR-tolkas (texten blir sökbar och möjlig att klippa ut). Anledningen är förmodligen att spara utrymme men konsekvensen är att dokument inte är sökbara på innehåll vilket leder till onödigt arbete för att hitta information. Dessutom är det svårare att återanvända dokument. I analysen bör både krav på skannerutrustning, applikation för OCR-tolkning samt applikation som direkt från skanner lagrar dokument i dokumenthanterare ingå.

Fastighetsnämnden

Fastighetsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 8 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa fastighetskontorets tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Sebastian Wiklund (V), *bilaga 1*.

Fastighetkontorets tjänsteutlåtande daterat den 15 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Kontoret ställer sig positivt till de förslag som tas upp i ärendet, dvs. att avtalet med Volvo IT förlängs med en andra optionsperiod för att kunna göra en kontrollerad och kvalitativ övergång till en ny leverantör och att en förnyad upphandling av gemensam it-service inleds.

Kontoret välkomnar också det förslag att det fortsatta kravarbetet utförs i samma anda av dialog och förankring med verksamheterna som genomfördes under hösten 2013.

Kontoret delar uppfattningen om att dagens leverans motsvarar verksamheternas behov i en sådan omfattning att den kan utgöra grund för en fortsatt och utvecklad gemensam it-service. Det finns därmed stora möjligheter att med kunskaper och erfarenheter från dagens

leverans bättre kunna kravställa kommande gemensamma it-service.

Kontoret är positivt till att ett nytt avtal även ska utvidgas till att omfatta applikationsdrift av lokala system.

Idrottsnämnden

Idrottsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av Emilia Bjuggren m.fl. (S). Mehdi Oguzsoy (V) ansluter sig, *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Åsa Lindhagen (MP), *bilaga 1*.

Idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 28 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Idrottsförvaltningen vill inledningsvis framhålla att förvaltningen anser att det förberedande arbetet från stadens sida har varit mycket positivt. Genom att involvera ett stort antal medarbetare ur verk-samheterna och grundligt diskutera erfarenheterna från det nuvarande avtalet, är möjligheterna stora att det nya avtalet kan bli ännu bättre, både för förvaltningen och för enskilda användare.

Förvaltningen anser, i likhet med stadsledningskontoret, att det är bra att staden använder den sista optionsperioden med Volvo IT, då det ger tid för en kontrollerad avveckling av nuvarande avtal och överföring till ny leverans. Förberedelser för en ny upphandling bör omgående påbörjas.

Det är viktigt att det fortsatta arbetet med krav- och behovsanalys och förfrågningsunderlag görs i nära samverkan med stadens verk-samheter. Idrottsförvaltningen har flera egna verksamhetssystem och ser det som positivt att kommande avtal kommer att utökas med applikationsdrift för lokala system. Leverantören bör få ett helhets-ansvar för att leverera en fungerande tjänst utifrån verksamhetens behov. Det bör dock vara valfritt och inte tvingande att ingå och förvaltningen bör erbjudas möjligheten att delta i arbetet med krav-ställning för detta.

Krav- och behovsanalysen behandlar enligt förvaltningen alla viktiga aspekter av en gemensam IT-service. De förändringar och förbättringar som har identifierats bör, där det är möjligt, redan nu genomföras inom det befintliga avtalet. Förvaltningen stödjer även ambitionen att uppnå en tydligare verksamhetsorientering i krav-ställningsarbetet med större fokus på profilering av arbetsplatssystem utifrån användartyper snarare än teknisk kategorisering. Tjänsteutlåtande Dnr 015-178-2014 Sida 5 (5)

Expedieras: Kf ks kansli, RI

Arbetet med att undersöka möjligheter att inkludera surfplattor och smartphones i användarprofilerna anser förvaltningen är mycket positivt. Att ta steget bort från stationära datorer till mobila enheter måste verksamheterna själva få avgöra var det är lämpligt.

En central paketering av applikationer bör kvarstå som huvudmodell, men högre krav bör ställas på leverantören i fråga om automatiska uppdateringar så att användarna enklare kan påverka tidpunkten och undvika problem för verksamheterna.

Förvaltningen instämmer i behovet av tydligare självservice i en framtida serviceportal, förbättrad kontohantering och fakturahante-ring (från beställning till fakturering). Förvaltningen ser också behovet av att kunna göra egna beställningar av rapporter och

behö-righetslistor för att underlätta egen administration.

Idrottsförvaltningen vill understryka vikten av att användarsuppor-ten har kompetens att hantera mer avancerade ärenden och att ett ansvar även för applikationsdrift ställer utökade och förändrade krav på en supportfunktion.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 8 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa kulturförvaltningens och Stockholms stadsarkiv respektive tjänsteutlåtanden.

Reservation anfördes av vice ordföranden Ann Mari Engel (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Emilia Bjuggren m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Mats Berglund (MP), *bilaga 1*.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 26 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Ett beslut om gemensam it-service från och med 2017 behöver vila på en solid grund. Det nu liggande förslaget baseras på resultatet av ett flertal genomförda rapporter men också en mycket omfattande insamling av verksamhetens erfarenheter av den befintliga leveransen och förväntningar på en kommande leverans. Stadsledningskontoret har i sitt underlag resonerat kring och analyserat det samlade materialet på ett utförligt sätt. Förslaget om hur staden ska förhålla sig till gemensam it-service från och med 2017 upplevs därför mycket välgrundat.

En del i förslaget gäller hur stadens ska hantera den andra förlängningsoptionen för det befintliga avtalet med Volvo IT. Förvaltningen ställer sig bakom förslaget på att lösa in förlängningsoptionen för att möjliggöra en successiv och kontrollerad övergång till ett nytt avtal under perioden 2017-2018. Det här är i praktiken det enda realistiska sättet att hantera en övergång till nytt avtal. En övergång tar med nödvändighet många månader i anspråk och är omöjlig att genomföra från en dag till nästa.

Förslaget innebär också att en förnyad upphandling av gemensam it-service genomförs med utgångspunkt från stadsledningskontorets rapport. Avsikten är att kunna teckna ett nytt avtal första halvåret 2016. Det utredningsarbete som redan påbörjats kommer att intensifieras och detaljeras. Stadens verksamheter kommer i hög grad att involveras i arbetet.

Förvaltningen är i grunden positiv till att staden har, och fortsatt tänker sig att ha, en gemensam it-service. Bland fördelarna kan nämnas effektiva stadsgemensamma arbetsverktyg, hög tillgänglighet och informationssäkerhet, god kostnadskontroll, etc.

Förvaltningen menar också det arbetssätt som stadsledningskontoret avser att använda i det fortsatta arbetet, med stark verksamhetsförankring och tydlig kommunikation, skapar förutsättningar för att det nya avtalet inte ska behöva vara behäftat med allvarliga problem av det slag som bland annat kulturförvaltningen upplevt med befintligt avtal.

Den rapport, ”Krav- och behovsanalys avseende gemensam it-service (Fas1)” som bifogas remissen resonerar utförligt om hur ett nytt avtal om gemensam it-service bör vara utformat utifrån erfarenheterna av befintligt avtal. Slutsatserna kommer att ligga till grund för det fortsatta arbetet vid en ny upphandling. Det kan utifrån kulturförvaltningens

perspektiv vara intressant att kommentera något av det som diskuteras i rapporten:

- Rapporten lyfter fram prestanda och flexibilitet hos arbetsplatssystem som ett område som särskilt behöver beaktas vid en ny upphandling. Förvaltningen kan inte nog instämma i detta. Begränsningar i befintligt avtal har inneburit att vissa yrkesgrupper inte kunnat utföra sitt arbete med den utrustning som erbjudits, att stora insatser behövt läggas på att begära undantag från avtalet, att önskvärda integrationer inte varit möjliga, etc. Att kunna avropa annat än Windowsbaserade datorer och att kunna införa nyutvecklade tekniker under avtalsperioden är mycket angeläget för vissa av förvaltningens verksamheter.
- Rapporten diskuterar behovet av att skolan och utbildningsförvaltningen ska kunna hanteras i en separat lösning. Möjligen kan även kulturskolans pedagogiska it-miljö passa in i en sådan lösning.
- Rapporten pekar på behovet av mer kostnadseffektiva lagringslösningar och kommenterar just kulturförvaltningens behov i detta sammanhang. Vi kan bara understryka hur viktig en sådan tjänst är för exempelvis ett digitalt stadsmuseum.
- Förvaltningen samtycker till mycket av det som redovisas i rapporten, som exempelvis att
 - överväga att inkludera surfplattor och smartphones i kommande avtal
 - leverantören bör ansvara för en tätare uppdatering av grundläggande program
 - ersättningsmodellen för supporten ska motivera leverantören att göra rätt från början
 - ställa betydligt högre krav på beställnings- och faktureringsprocesserna

Sammanfattningsvis ställer sig förvaltningen positiv till det sätt på vilket stadsledningskontoret bedrivit det analysarbete som lett fram till föreliggande remiss. Vi samtycker till de förslag som läggs i remissen och vi ser med tillförsikt fram emot att delta i det arbete som ska resultera i en överföring till ett nytt avtal om gemensam it-service under perioden 2017-2018.

Stockholms stadsarkivs tjänsteutlåtande daterat den 25 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret har gjort en grundlig genomlysning av gsit-leveransen som på ett förtjänstfullt sätt belyser både styrkor och förbättringsområden. Stadsarkivet anser att den gemensamma it-servicen är strategiskt riktig och i huvudsak har fungerat väl vad gäller standardsystem som kontorsdatorer. Stadsarkivet stödjer Stadsledningskontorets förslag till beslut om förlängning av nuvarande avtal och genomförande av ny centralupphandling.

Inför förnyad centralupphandling vill Stadsarkivet framföra följande synpunkter:

Enligt Stadsarkivets uppfattning är det avgörande att möjligheterna till framtagning av verksamhetsanpassade lösningar utvecklas i kommande gsit-leverans.

Stadsarkivet har upplevt problem att tillsammans med Volvo IT finna lösningar på behov som ligger utanför standard. Det

tydligaste exemplet gäller Stadsarkivets publika nät som är en av Stadsarkivets viktigaste digitala resurser och en av de huvudsakliga anledningarna till att mer än 25 000 personer besöker Stadsarkivet varje år. Volvo IT har under perioden inte kunnat erbjuda en adekvat lösning de förslag som presenterats innebär minskad kapacitet till ökad kostnad. Resultatet är en relativt sett försämrad kundservice eftersom förnyelse och utveckling av detta nät inte kunnat genomföras. Stadsarkivet har behov av ett flexibelt

publikt nät som dessutom kan spänna över förvaltningsgränser så att samarbete med andra av stadens verksamheter, t ex Stadsmuseet underlättas. Ur ett kundperspektiv är det viktigt att stadens gemensamma informationsresurser är tillgängliga oavsett vilken förvaltning en person fysiskt besöker.

Stadsarkivet efterfrågar också ökade möjligheter att kunna använda verksamhetsspecifika gemensamma resurser i nätverk än vad som är möjligt idag. Det gäller t ex digitalkameror och skannrar. Stadsarkivet ser också fram emot en utveckling där större möjligheter ges för paketering i fler format och system som gynnar nya publik-tillvända lösningar.

Stadsarkivet anser att den pågående digitala utvecklingen medför kraftigt ökande behov av billig volymlagring.

I kommande git-leverans anser Stadsarkivet avslutningsvis att det är mycket angeläget med en för stadens verksamheter gemensam kontaktfunktion gentemot leverantör.

Kyrkogårdsnämnden

Kyrkogårdsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 8 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa kyrkogårdsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Kyrkogårdsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 14 januari 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Kyrkogårdsförvaltningen har tagit del av rapporten. Förvaltningen delar stadsledningskontorets syn och bedömningar i frågan. I huvudsak har också leveransen av gemensam it-service fungerat väl inom nämndens ansvarsområde. Ett litet, men ändå problem, har varit leveransen av skrivare till kontorsmiljöer. Dessa har inte alltid varit av bästa kvalitet. Det har också påtalats vid ”workshops” där förvaltningen deltagit.

Förvaltningen är också positiv till Stadsledningskontorets initiativ till att i hög grad efterfråga de olika förvaltningarnas erfarenheter och synpunkter av den nuvarande leveransen från Volvo IT.

Förvaltningen ser fram emot vidareutvecklingen av gemensam IT-service och har i övrigt inga synpunkter i ärendet.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 8 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa miljöförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Mikael Magnusson m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Katarina Luhr m.fl. (MP) *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Stellan F Hamrin (V), *bilaga 1*.

Miljöförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 5 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret har under hösten 2013 bjudit in förvaltningschefer, bolagschefer och lokala it-chefer/-samordnare till två omgångar av workshoppar. Dessa har kompletterats med fokusgruppsamtal indelade i olika verksamhetsområden.

Miljöförvaltningen har uppskattat den breda dialog som därmed varit en del i ärendets beredning och ser gärna att dialogen fortsätter.

Miljöförvaltningen håller med om att, såsom konstateras i SLK:s tjänsteutlåtande (s. 4), det är bättre att göra en bra, ny upphandling än att stressa fram nya kravställningar.

Det är bra att tjänsteutlåtandet framhåller vikten av tydlig verksamhetsorientering (s. 3). Det är viktigt att prioritera verksamhetsbehov men också att öppna för berättigade lokala avvikelser och lösningar för att tillgodose speciella behov. Ett nytt avtal behöver också skapa utrymme för lyhördhet inför olika typer av förändrade behov eller omvärldsförändringar.

I samband med att tjänsteinnehåll och kvalitetskrav ses över vill miljöförvaltningen framhålla vikten av att prioritera prestanda högt till exempel genom att etablera och följa upp minimikrav på levererad nätverkshastighet, serverkapacitet och liknande hos slutanvändarna.

Ett annat angeläget område är etableringen av lösnings- och kundorienterad support, inklusive möjlighet till dialog med verksamheterna, dvs. att leverantören försöker förstå kundens behov och tar aktiva initiativ till att lösa problem, inte bara svarar på ibland felställda frågor eller fokuserar på att avsluta ärenden så snabbt som möjligt. Här behöver såväl leverantör som beställare organisation och rutiner som uppmuntrar, belönar och stimulerar innovation och förnyelse.

Det är också viktigt att mottagande driftorganisation i samband med utvecklingsprojekt deltar och engagerar sig på ett konstruktivt sätt i utvecklingsarbetet, i synnerhet i samband med test och driftsättningar.

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa socialförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten Inger Stark (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Mia Sundelin m.fl. (S), *bilaga 1*.

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 24 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret inbjöd under hösten 2013 stadens samtliga förvaltnings- och bolagschefer, lokala it-chefer/samordnare, fackliga företrädare och vissa andra berörda till en dialog i syfte att ta fram en detaljerad krav- och behovsanalys avseende ändamålsenligheten med nuvarande avtal med Volvo IT om gemensam it (GSIT). Förvaltningen anser att det har varit bra att stadens förvaltningar och bolag har varit

delaktiga i processen att analysera nuvarande avtal vilket gett en bra grund för hur man ska gå vidare med avtalet och för att ta fram förfrågningsunderlag för en ny upphandling.

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

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

En av de övergripande slutsatser som presenteras i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande är att ett framtida avtal även fortsatt ska vara inriktat mot en tjänsteleverans inom samma områden som avtalet omfattar idag, och utvidgas till att dessutom omfatta applikationsdrift av lokala system.

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

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

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

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

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

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

Service nämnden

Service nämnden beslutade vid sitt sammanträde den 20 maj 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa serviceförvaltningens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Daniel Somos m.fl. (M), Evy Kjellberg (C), Göran Wrene (S) och Ingbritt Söderlind Lindblad (MP), *bilaga 1*.

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 april 2014 har i huvudsak följande lydelse.

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 verksamhets-specifika 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.

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande samt att omedelbart justera paragrafen.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Maria Östberg Svanelind m.fl. (S), *bilaga 1*.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 11 april 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsbyggnadskontoret har erhållit en remiss från stadsledningskontoret där stadsledningskontoret föreslår att avtalet med Volvo-IT förlängs på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny part kan ske 2017-2018. Dessutom föreslår stadsledningskontoret få i uppdrag att genomföra en förnyad centralupphandling av gemensam IT –service.

Stadsbyggnadskontoret har deltagit i flera workshoppar kring det nuvarande avtalet och framfört kontorets behov. Dessa har stadsledningskontoret på ett föredömligt sätt fångat i krav och behovsanalysen. Stadsbyggnadskontoret ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag till beslut.

Stadsbyggnadskontoret utgår från att det fortsatta kravarbetet bedrivs med fortsatt deltagande av stadens förvaltningar och bolag.

Trafik- och renhållningsnämnden

Trafik- och renhållningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 8 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa trafikkontorets tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Daniel Helldén m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Malte Sigemalm m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Tobias Johansson (V), *bilaga 1*.

Trafikkontorets tjänsteutlåtande daterat den 26 februari 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Trafikkontoret ställer sig positivt till de förslag som redovisas i ärendet, att avtalet med Volvo IT förlängs med en andra optionsperiod under vilken en kontrollerad övergång till en ny leverantör sker och att arbetet med att genomföra en förnyad centralupphandling av gemensam IT-service inleds.

Kontoret instämmer i att arbetet med en ny upphandling bör inledas snarast. Det är ett både omfattande och tidskrävande arbete att fånga, beskriva och kravställa enligt de önskemål om förbättring och utveckling som finns samt att göra själva upphandlingen och implementera en ny leverans.

Kontoret uppskattar att stadsledningskontoret på ett brett sätt fångat upp synpunkter från stadens verksamheter avseende det befintliga avtalet med Volvo IT och de önskemål om förändringar och förbättringar som finns.

Kontoret vill också framhålla vikten av att även det fortsatta arbetet med utvecklad krav- och behovsanalys och förfrågningsunderlag görs i nära samverkan med stadens verksamheter.

Kontoret ställer sig positivt till att avtalet med ny leverantör utökas med en möjlighet att omfatta applikationsdrift för lokala system. Kontoret anser dock inte att detta ska vara tvingande, utan valfritt. Kontoret ser också gärna att verksamheter med lokala system ges möjlighet att delta i arbetet med kravställning runt detta.

Kontoret anser att en löptid på som mest 16 år ställer stora krav på hur avtalet och möjliga optionsperioder utformas så att det på ett smidigt och flexibelt sätt kan anpassas till förändringar i verksamhet, omvärld och tekniska- och affärsmässiga förutsättningar.

Kontoret ser positivt till att de förändringar och förbättringar som har identifierats, och är möjliga att genomföra inom ramen för befintligt avtal, genomförs.

Trafikkontorets förslag

Trafikkontoret föreslår att trafik- och renhållningsnämnden beslutar att godkänna tjänsteutlåtandet som svar på remissen.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av Jan Valeskog m.fl. (S), *bilaga 1*.

Utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 26 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Utbildningsförvaltningen ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag till inriktning. Om rätt förutsättningar ska kunna skapas vid en gemensam upphandling av nästa generations it-service som omfattar samtliga verksamheter anser utbildningsförvaltningen, i enlighet med stadsledningskontorets förslag, att den pedagogiska verksamhetens behov bör hanteras i en separat lösning för elever, och enligt utbildningsförvaltningen, i viss mån även för lärare.

Utbildningsförvaltningen är positiv till stadsledningskontorets förslag att skolans pedagogiska it-miljö görs till föremål för en särskild kravställning. Utbildningsförvaltningen står för en stor del av GSIT-leveransen med 75 procent av alla användarkonton och 65 procent av stadens datorer och surfplattor, vilket ger goda förutsättningar för att tillgodose den pedagogiska verksamhetens grundläggande behov

och kravbild genom en separat lösning.

Vid en gemensam upphandling är det viktigt att se till den pedago-giska verksamheten som helhet för att erbjuda en sammanhållen tjänstepaketering och utformning av it-miljön för elever och lärare avseende både hårdvara, support och kringliggande tjänster. De lösningar som tas fram bör också bidra till en minskad administra-tion för lärare och ta stor hänsyn till undervisningssituationen.

Sedan GSIT-avtalet tecknades har det skett en snabb utveckling av utbildnings- och konsultativa tjänster inom ”Pedagogiskt lärande för elever och pedagoger”. Detta återspeglas bland annat i att Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) under 2012 upphandlat en helhetslösning som innefattar en komplett leverans av hård- och mjukvara, utbildning och stöd, föreläsningar, införandestöd, administration, service och support samt övriga insatser som möjliggör vad SKL ser bör ingå för att leverera en ändamålsenlig lösning för skolverksamheten. Flera andra kommuner har också tillämpat denna inriktning vid upphandling av it för pedagogisk verksamhet. Även Digitaliseringskommissionen framhåller i sin rapport ”En digital agenda i människans tjänst – en ljusnande framtid kan bli vår” (SOU 2014:13) vikten av att erbjuda kompetensutveckling i hur digitala verktyg kan användas i undervisningen. Utbildningsförvaltningen ser att det kommande avtalet bör kompletteras med tjänster för pedagogiskt lärande enligt ovan och att det är av vikt att den leverantör staden sluter avtal med har erforderlig kompetens och erfarenhet avseende detta område.

Avseende förslaget att i kommande avtal utgå från användarprofilering/kategorier stödjer utbildningsförvaltningen ambitionen att eftersträva ett förenklat beställningsförfarande och en teknikneutral kravställning. Utbildningsförvaltningen vill samtidigt förmedla att en kravställning som bygger på profilering av användare inom skolan utifrån behov kan vara problematisk, både för att behovsbilden är differentierad men även för att delade datorer är vanligt förekommande i grundskolorna. Delade datorer kan under samma dag användas av flera olika användarkategorier och av både elever och lärare. Om kravställningen för kommande avtal bygger på användarprofilering så är det också av vikt att utforma en profileringsmodell så att den inte begränsar valfriheten avseende hårdvara och plattformar.

Synpunkter på stadsledningskontorets förslag till hantering av skolans behov

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande och projektrapport besk-rivs stora delar av den pedagogiska verksamhetens behov. Flera av de förslag som beskrivs i rapporten är positiva för utbildningsförvaltningens verksamheter, exempelvis:

- att det i kommande leverans ska erbjudas plattformsoberoende tjänster så långt det är tekniskt möjligt – det är en möjliggörare för utbildningsförvaltningens önskemål om att mer friare kunna använda hårdvara och operativsystem från olika leverantörer.
- att det bör ges större möjligheter att använda från den ge-mensamma leveransen fristående datorer i stadens miljö och att utskrift och lagring bör vara tjänster som erbjuds för surfplattor. Förslaget är generellt bra men även specifikt för elever i behov av särskilt stöd eller personer med funktions-nedsättning, som kan ha utrustning förskriven av landstinget eller andra externa aktörer och även ha större behov av att integrera och använda egen utrustning i stadens it-miljö
- att datorerna framöver bör ha högre prestanda i sitt grundut-förande, vilket kan minska risken för att hårdvarans utformning och bestyckning i sig kan innebära en begränsning för skolorna
- förslag om möjlighet till återuppringning från ServiceDesk vid avtalad tid är bra för lärare som vanligen inte har möjlighet att ha dialog med ServiceDesk under lektionstid

- att det är viktigt att det inom ramen för upphandlings- förberedelser sker ett fortsatt arbete med att gå igenom och göra kostnadsbedömningar av verksamhetens krav i förhållande till vad som bedöms ekonomiskt möjligt.

Stadsdirektören får i uppdrag att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.

Kravställningen behöver anpassas för att förmå leverantörerna att ta fram kostnadseffektiva förslag som möter skolans behov inom dessa områden.

Support

Stadsledningskontoret skriver i sin rapport att det bör beaktas att olika skolformer har olika behov av elevsupport. Utbildningsförvaltningen anser att stödbehovet innefattar både mer funktionellt teknisk nära it-stöd för digitala enheter och kringutrustning men även stöd för hur it kan användas i pedagogiken. Utbildningsförvaltningen menar att den pedagogiska verksamheten har, i och med det stora antalet elever och då särskilt yngre användare och de direkta problem som kan uppstå i undervisningssituationen, behov av att komplettera leverantörens support med verksamhetsnära administrativt it-stöd med pedagogisk kompetens som kan verka i gränssnittet mellan användare och leverantör. Skolans personal ska inte ta över ansvaret för leverantörens support, men ges de behörigheter och verktyg som behövs för att underlätta för både lärare och elever i undervisnings-situationen. Ett verksamhetsnära stöd kan också ha en samordnande funktion för exempelvis support för kringutrustning och digitala hjälpmedel som inte levereras av GS-IT-leverantör, för att minska risken att ärenden faller mellan stolarna. Behovet och fördelningen av supportbehovet lokalt/centralt varierar mellan skolorna och det bör vara respektive rektors roll att välja vilken av de erbjudna supportmodellerna inom avtalet som skolan ska avropa.

Det direkta supportbehovet i klassrummet kan vara problematiskt att tillgodose fullt ut med enbart distans-/telefonsupport från leverantör. När behovet av support uppstår i klassrummet kan läraren oftast inte bedriva undervisning och samtidigt bistå elever med it-stöd. Det är vanligen inte heller möjligt för läraren att kontakta och ha en pågående dialog med Service Desk under lektionstid. Det är av vikt att minska lektionsbortfall och de administrativa kostnader som uppstår när lärartid går åt till att hantera it-support. Det verksamhetsnära it-stödet föreslås kunna utvecklas inom ramen för de roller som finns på skolorna redan i nuvarande leverans av GSIT.

Öppenhet

Öppenhet är viktigt i den pedagogiska miljön bland annat eftersom elever och lärare har behov av att själva kunna installera applikationer med kort framförhållning. Att kunna installera program under lektionstid möjliggör en kollaborativ lärmiljö där elever kan bidra och integreras i undervisningen genom att exempelvis komma med tips på programvara som direkt kan användas, vilket stimulerar kreativitet och elevernas lust att lära. Att kunna installera applikationer och kringutrustning och kunna individanpassa sin it-miljö är extra viktigt för elever i behov av särskilt stöd. Det är därför viktigt att de skolor som vill, ska ges möjlighet till att låta elever och lärare göra egna installationer av programvara.

Förslaget att tillåta installation av utpekade applikationer (benämningen ”whitelist” i stadsledningskontorets rapport) är ett steg framåt men uppfyller inte den pedagogiska verksamhetens behov fullt ut. En sådan lösning, där en central instans i förväg pekar ut vilka program som får installeras lokalt, kan vara fördelaktigt att erbjuda för i övrigt ”låsta” datorer både i pedagogisk och administrativ it-miljö.

Korrekt licensiering är en förutsättning även i en it-miljö som tillåter lokala installationer. Det kan uppnås genom en kombination av åtgärder som exempelvis

- automatisk inventering av vad som är installerat med rapportering till

- utbildningsförvaltningen centralt och till rektorer för uppföljning
- möjlighet att för vissa plattformar med teknikens hjälp förhindra installation av programvara som ej är licensierad eller programvara som kan innebära säkerhetshot
- utökade manuella rutiner genom att utbildningsförvaltningen på regelbunden basis utför stickprovskontroller
- rapportering av vad som är installerat på skolornas datorer till utbildningsförvaltningen och stadens licensåterförsäljare

Öppnare datorer kan också vara en möjliggörare för att tillgodose behoven för elever i behov av särskilt it-stöd och ge större möjligheter till individanpassning för elever och anställda med funktionsnedsättning. Även vårdnadshavare till elever som tar hem sin utrustning kan dra nytta av en anpassningsbar it-miljö, exempelvis vid läxhjälp på datorn. En enkel och samtidigt flexibel it-miljö är av vikt för att alla användare ska kunna använda it-stödet med likartade förutsättningar – till exempel att anpassade inloggningsmetoder kan erbjudas för att möjliggöra en enkel, tillgänglig it-miljö som inkluderar alla användare.

Även om ökad öppenhet lämnar större ansvar till den enskilda skolan och även till individen, behöver de lösningar som tas fram erbjuda en tillfredsställande nivå av säkerhet och licenskontroll. En organisation behöver finnas på utbildningsförvaltningen för att underhålla eventuella alternativa metoder och riktlinjer och kontrollera att de efterlevs.

Valfrihet

Den pedagogiska verksamhetens behov är differentierade på grund av faktorer som exempelvis skolors it-mognad, årskurs, användarens roll, ämne och inriktning, situation och anpassningar för elever i behov av särskilt stöd. Dessa differentierade behov kan inte mötas utan en större valfrihet för skolan avseende hårdvara, plattformar och tjänster.

Stadsledningskontoret skriver i sin bedömning att ”Windowsbase-rad pc bör fortsatt vara huvudalternativet, men att vissa användar-grupper ges möjlighet att använda andra plattformar där behov av sådana är tydliga”. Utbildningsförvaltningen ser denna ökade val-frihet som positiv, men vill samtidigt tydliggöra att ett nytt avtal inte bör begränsa skolans fria val att välja mellan tids- och ändamålsenliga hårdvaror och plattformar. Ett exempel från dagens marknadsutbud är att vissa skolor efterfrågar Mac-datorer till exempel för utbildningar inom estetik, musik och teknik, men även för 1:1-skolor och andra utbildningar som har behov av att använda den infrastruktur med programvaror, funktioner och koncept som erbjuds.

Det är viktigt att ett framtida avtal, gör det möjligt för skolorna att följa med i teknikutvecklingen och ger utrymme för att löpande ta in nya typer av produkter och produktkategorier. Detta är av särskild vikt vid längre avtalstider.

Avseende valfrihet att avsluta datorabonnemang har stadsledningskontoret föreslagit att dagens system, där verksamheter fritt kan säga upp abonnemang på arbetsplatser, ersätts av ett system där verksamheten är bunden att betala för ett abonnemang till dess att abonnemangstiden löpt ut. För den pedagogiska verksamheten är det av vikt att denna modell analyseras utifrån att elever byter skola eller hoppar av sin gymnasieutbildning, samtidigt som nya tillkommer. Om återlämning i förtid inte kan göras riskerar kostnader att kvarstå för skolorna för outnyttjad utrustning. Det är också av vikt att det är enkelt och ingen eller en låg kostnad för att byta ägare och skola för datorer och digitala enheter som inte längre behövs inom en verksamhet. I övrigt ser utbildningsförvaltningen positivt på förslaget då det som stadsledningskontoret framför förväntas ha en positiv påverkan på prisbilden.

Om förslag till uppdelning av avtal/avtalsförvaltning

Dagens GS-IT-avtal är uppdelat på tre huvudsakliga tjänste-kataloger; arbetsplatssystem, applikationsserverdrift och Service Desk. Utbildningsförvaltningen är

positiv till stadsledningskontorets förslag att det som idag är arbetsplatssystem och Service Desk istället grupperas i två separata leveransområden för pedagogisk och administrativ verksamhet. Utbildningsförvaltningen ser det som viktigt att leverantörer som har erfarenhet och tjänster som är anpassade till pedagogisk verksamhet bereds utrymme att lämna anbud på de leveransområden som avser pedagogisk verksamhet. Utbildningsförvaltningen är också positiv till att leveransområdet applikationsdrift föreslås vara gemensamt.

Utbildningsförvaltningen är beredd att i högre grad självständigt hantera och förvalta det pedagogiska leveransområdet med både lärare och elever genom en pedagogisk tjänstekatalog, inom ramen för det övergripande huvudavtalet och stadens riktlinjer.

Förlängning av avtal

Utbildningsförvaltningen stödjer förslaget om att staden ska för-länga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018.

För att kunna implementera ett flexibelt avtal som uppfyller skolans framtida behov krävs ett grundligt kravställande, vilket är tids-krävande.

Det är viktigt att utvecklingen av befintlig it-miljö fortsätter, för att förbättra dagens leverans under den tid som förberedelse-, genomförande och migrering till GSIT 2.0 pågår, till exempel avseende inloggningstider, öppenhet, tillgång till utskifter och lagring för iPads och enklare möjligheter att genomföra PISA-provet och nationella prov med hjälp av dator.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 29 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa äldreförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Gabriel Marawgeh m.fl. (S), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Torun Boucher (V), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 10 april 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreförvaltningen stödjer stadsledningskontorets förslag. Avtalet med Volvo IT bör förlängas så att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. En förnyad centralupphandling av gemensam it-service med utgångspunkt i den inriktning som framgår av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bör ske.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Lillemor Samuelsson (V), Cecilia Obermüller m.fl. (MP) och Anders Löwdin m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Cecilia Obermüller m.fl. (MP) och Anders Löwdin m.fl. (S), *bilaga 1*.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 18 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag och delar uppfattningen att den nuvarande gemensamma IT-servicen ”på det stora hela är lyckosam”. Den kommande leveransen av gemensam IT kan därför byggas med den nuvarande som grund. Redovisade utvecklings- och förbättringsinsatser och utvidgningsområden är väl motiverade och angelägna. Det är också stadsdelsförvaltningens uppfattning att delaktighet och dialog i kravarbetet är en viktig framgångsfaktor.

Stadsdelsförvaltningen delar också uppfattningen att det finns skäl av att särskilt uppmärksamma förskolans behov av en effektiv och ändamålsenlig IT-lösning.

Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Rosa Lundmark (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Kristina Öberg m.fl. (S), *bilaga 1*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. Framförda utvecklings- och förbättringsinsatser är väl grundlagda och angelägna. Det är också stadsdelsförvaltningens uppfattning att delaktighet och dialog i kravarbetet är en viktig framgångsfaktor för ett bra genomförande av gemensam IT-service.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (S), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Lars Bäck (V), *bilaga 1*.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 21 mars 2014 har i

huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar uppfattningen att den nuvarande gemensamma IT-servicen är till stor del lyckosam. Den kommande leveransen kan därför byggas med den nuvarande som grund, men de utvecklings- och förbättringsinsatser och utvidgningsområden som redovisas i analysen är väl motiverade och angelägna. Det är också förvaltningens uppfattning att delaktighet och dialog i arbetet att utforma kravspecifikationer är en viktig framgångsfaktor.

Förvaltningen vill också framhålla vikten av att tillräckliga administrativa resurser finns tillgängliga på lokal nivå för ett framgångsrikt genomförande av gemensam IT-service för staden.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Jessica Jormtun m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Eva Fagerhem m.fl. (S) och Kerstin Tholin (V), *bilaga 1*.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 20 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen instämmer i de slutsatser som stadsledningskontoret har kommit fram till avseende gemensam it-service och avtalet med Volvo IT. Det är viktigt att ge tid till kravställningsarbetet för att få önskad effekt av en ny upphandling. Förvaltningen tror också att det är nödvändigt med en gradvis avveckling av nuvarande leverantör och ett succesivt införande av en ny.

Det finns stora skillnader mellan stadens verksamheters behov av it-service. För vissa verksamheter är behovet av ständig uppgradering ytterst viktig för att kunna utföra sitt uppdrag. För andra, bland annat stora delar av stadsdelsförvaltningarnas verksamheter, är stabilitet och tillgänglighet betydligt viktigare. Denna spännvidd bör kunna hanteras inom ett nytt avtal för gemensam it-service. De administrativa rutinerna kring leveransen av gemensam it-service behöver förenklas i ett nytt avtal.

Förvaltningen anser att en separat lösning inom ett nytt avtal bör övervägas för förskolan liksom för skolan. Utvecklingen av it som verksamhetsstöd och pedagogiskt verktyg inom förskolan går mycket fort. Det är en utveckling som nuvarande avtal inte helt klarar av att hantera.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa Hässelby-Vällingbys stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordförande Leif Larsson (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamot Bengt Roxne m fl (S), *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 13 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag att förlänga avtalet med Volvo IT 2017-2018 och att genomföra en ny centralupphandling av gemensam IT-service. Förlängningen möjliggör tid för upphandlingsarbetet och en kontrollerad övergång till ett nytt avtal. Förvaltningen instämmer i att det är nödvändigt med en gradvis avveckling och ett successivt införande av en ny.

Det finns stora skillnader mellan stadens verksamheters behov av IT-service. Vissa verksamheter har behov av att snabbt kunna införliva ny teknik för att kunna utföra sitt uppdrag. För andra, bland annat stora delar av stadsdelsförvaltningarnas verksamheter, är stabilitet och tillgänglighet betydligt viktigare. Denna spännvidd bör kunna hanteras inom ett nytt avtal för gemensam IT-service. De administrativa rutinerna kring leveransen av gemensam IT-service behöver förbättras i ett nytt avtal.

Förvaltningen anser att en separat lösning inom ett nytt avtal bör övervägas för förskolan liksom för skolan. Utvecklingen av IT som verksamhetsstöd och pedagogiskt verktyg inom förskolan går mycket fort. Det är en utveckling som nuvarande avtal inte helt klarar av att hantera.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Jan-Åke Porseryd m.fl. (S), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Reijo Kittilä (V), *bilaga 1*.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 21 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag om att förlänga avtalet i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden 2017-2018.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig även bakom förslaget om att en förnyad centralupphandling av gemensam IT-service påbörjas i så god tid att det ska vara möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling som fångar samtliga förbättringsönskemål utan att kostnaderna ökar okontrollerat.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten Åsa Tillberg (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Anita Lindskog m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Barbro Borg (MP) och tjänstgörande ersättaren Dan Guillou (MP), *bilaga 1*.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 18 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom SLKs förslag och delar uppfattningen om att den nuvarande gemensamma IT-servicen ”på det stora hela är lyckosam”. Den kommande leveransen av gemensam IT kan därför byggas med den nuvarande som grund. Redovisade utvecklings- och förbättringsinsatser är väl motiverade och angelägna. Till exempel är en förändring av dagens abonnemangslängd på 24 respektive 48 månader önskvärd. En abonnemangslängd om 24 respektive 36 månader samt en flexibel abonnemangsperiod för till exempel projekt förespråkas. Förvaltningen anser också att paketeringskostnaden för applikationer fördelas ut istället för som idag, faller på en enskild förvaltning. Även löpande centralt arrangerade lärarledda utbildningar för stadens medarbetare anser förvaltningen är positivt.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig även bakom förslaget om att en förnyad central upphandling av gemensam IT-service påbörjas i så god tid som möjligt, så att det är möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling, vilken fångar samtliga förbättringsönskemål utan att kostnaderna ökar okontrollerat.

Det är också stadsdelsförvaltningens uppfattning att delaktighet och dialog i kravarbetet är en viktig framgångsfaktor. Ett kravarbete som tar höjd för utveckling och nya innovationer i allmänhet och förskolans och äldreomsorgens verksamheter i synnerhet.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Leo Ahmed (V) samt ledamoten Birgitta Hald-Svensson (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Kerstin Aggefors m.fl. (S), *bilaga 1*.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontorets rekommendation är att staden ska utnyttja även den andra

förlängningsperioden av nuvarande avtal (den 31 december 2016 till den 31 december 2018). Under denna förlängningsperiod förbereds och genomförs en förnyad upphandling som planeras gälla fr.o.m. den 1 januari 2019. Förvaltningen har inga invändningar mot detta. Förvaltningen delar uppfattningen att en ökad anpassning till de behov och önskemål som finns inom de pedagogiska verksamhetsområdena bör beaktas i ett nytt avtal. Förvaltningen anser vidare, liksom stadsledningskontoret, att vid en ny upphandling tas steget in i en ny IT-miljö som baseras på att så gott som samtliga arbetsplatser utrustas med bärbara datorer. Det finns en stor nytta med att vara utrustad med en bärbar dator, även för dem som har större delen av sin arbetstid förlagd till en och samma arbetsplats. En bärbar dator kan i sin funktion ersätta behovet av de flesta pappersunderlag vid olika möten.

Förvaltningen anser även att det vore bra om arbetet med användarprofiler omfattar även surfplattor och smartphones för att därigenom kunna få ett samlat ansvar för leverans och support till stadens användare.

Förvaltningen rekommenderar en abonnemangstid om 36 månader. En dator blir omodern under en 4 års period i dagens snabba utveckling av datorer.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Skarpnäcks stadsdelförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets bedömning och instämmer i förslaget att förlänga avtalet i syfte att få till stånd en sömlös övergång till ny upphandlad leverantör av GS-IT.

Förvaltningen noterar att ett datorutbyte kommer att ske mitt i den sista förlängningsperioden. Förvaltningen förutsätter att kostnader och arbetsinsatser med anledning av detta minimeras. Förvaltningen ser även en risk att en avtalsperiod som sträcker sig upp till 16 år medför en ökad risk för att upphandlingen överprövas men är i övrigt positiv till en lång avtalsperiod.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Skärholmens stadsdelförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2014 har i huvudsak följande lydelse.

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 kravställer 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 driftstopp. 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 fördrå (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 avtalstiden. 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 process-utveckling 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.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Ornina Younan (S), Jonas Ljungstedt (V), Emanuel Öz (S) och Rune Olofsson (S), *bilaga 1*.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget och uppmanar till en dialog vad gäller krav och förväntningar på gemensam it-service tillsammans med de förvaltningar som använder tjänsterna.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Gunnar Ågren (V), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Erik Malm m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 17 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT på ett sådant sätt att en kontrollerad överföring till ny leverans kan ske under perioden 2017-2018. Stadsdelsförvaltningen ställer sig även bakom förslaget om att en förnyad centralupphandling av gemensam it-service påbörjas i så god tid, att det ska vara möjligt att genomföra en kvalitativ upphandling som fångar samtliga förbättringsönskemål utan att kostnaderna ökar markant.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2014 att som svar på remissen överlämna och åberopa Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av Emelie Roxby Schüsseleder (V) och Olive Carlson (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av Majvi Andersson m.fl. (S), *bilaga 1*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 mars 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig bakom stadsledningskontorets bedömning och förslag om att förlänga avtalet med Volvo IT i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden d.v.s. längst till 2018-12-31. Förvaltningen instämmer också i förslaget att den kommande leveransen av gemensam IT-service kan byggas med nuvarande avtal som grund samt att redovisade utvecklings- och förbättringsinsatser med delaktighet och dialog i kravarbetet är viktiga framgångsfaktorer.

Krav- och behovsanalysen behandlar viktiga aspekter av en gemensam IT-service. Även om det fortsatt analysarbete är viktigt så bör, där det är möjligt, delar av de förändringar och förbättringar som har identifierats, redan nu genomföras inom det befintliga avtalet. Som exempel kan nämnas kontohantering och förbättring av serviceportalen. Stadsdelsförvaltningen önskar också framhålla att för att ett fortsatt genomförande av gemensam IT-service ska bli framgångsrikt är det av avgörande betydelse att administrativa resurser finns tillgängliga på lokal nivå.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2014 att som svar på remissen överlämna och återropa Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Stefan Nilsson m.fl. (MP), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Birgit Marklund Beijer m.fl. (S), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Jaime Barrios m.fl. (V), *bilaga 1*.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 24 februari 2014 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen anser att Krav- och behovsanalysen är omsorgsfullt genomarbetad och ställer sig bakom SLKs bedömning att den nuvarande gemensamma IT-servicen till största delen är välfungerande. De i Krav- och behovsanalysen redovisade utvecklings- och förbättringsinsatserna är väl motiverade och angelägna, liksom de bedömningar som görs av olika ersättnings- och prismodeller. Förvaltningen vill särskilt understryka vikten av att central paketering och förvaltning av programvara införs, samt att kostnaderna för paketering blir rättvist fördelade. Det är också förvaltningens uppfattning att fortsatt delaktighet och dialog i kravarbetet med samtliga förvaltningar och bolag är en viktig framgångsfaktor.

Förvaltningen instämmer i förslaget att förlänga avtalet i syfte att möjliggöra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden (2017-2018). Den kommande leveransen av gemensam IT kan därför byggas med den nuvarande som grund. Staden kan i god tid påbörja arbetet med en ny kvalitativ upphandling som bör kunna fånga samtliga förbättringsönskemål utan att kostnaderna skenar otyglat. Totalt sett har kostnaderna för IT i staden har ökat väsentligt under senare år.

En förlängning av nuvarande avtal möjliggör också en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden.

Stockholms Stadshus AB

Stockholms stadshus AB:s yttrande daterat den 28 april 2014 har i huvudsak följande lydelse.

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. Stockholms hem 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.

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.

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 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 följas 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 Parkerings 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 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*).

Reservationer m.m.

Arbetsmarknadsnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Karin Rågsjö (V) enligt följande.

Reserverade sig mot nämndens beslut till förmån för sitt eget förslag enligt följande.

1. Arbetsmarknadsnämnden beslutar att delvis ställa sig bakom tjänsteutlåtandet
2. Att inte förlänga nuvarande avtal med Volvo IT när avtalet löper ut 2016-12 -31
3. Att i övrigt anföra

Det nuvarande avtalet har inneburit enorma kostnader för Stockholms skolor. Det är fullt möjligt att genomföra en ny upphandling med hög kvalitet innan avtalet med Volvo IT löper ut

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Anton Andersson m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Åsa Lindhagen m.fl. (MP) enligt följande.

Vi var kritiska till den förlängning av avtalet om gemensam IT-service som gjordes under våren 2013. Stadens IT-service har varit föremål för omfattande intern kritik, främst inom skolan där elevernas undervisning och lärarnas arbetssituation drabbats negativt. En ordentlig analys av GS-IT borde ha föregått förlängningen av avtalet.

Att en mer grundlig genomgång av stadens IT-service nu har genomförts är positivt. Vi stödjer det beslutsalternativ som innebär möjlighet att genomföra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden. Att en sådan möjlighet inte var möjlig att införa i avtalsförlängningen till 31 december 2016 är beklagligt.

Exploateringsnämnden

Reservation anfördes av Clara Lindblom (V), enligt följande.

Att avslå förslaget förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2017.
Att därutöver anföra följande:

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovs- och analys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För exempelvis skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vänsterpartiet instämmer i att det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service för staden. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom man fram till ett positivt resultat.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för sin IT-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Maria Östberg Svanelind m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör snarast ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning.

Fastighetsnämnden

Reservation anfördes av Sebastian Wiklund (V) enligt följande.

- 1 Att avslå förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2017.
- 2 Att anföra följande:

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovs- och analys och utan tillräcklig kostnadsanalys, vilket även har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För exempelvis skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi instämmer med förvaltningen i att det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg och vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva var de som ansvarade för upphandlingen. Att man kom fram till ett positivt resultat är därför inte helt oväntat.

Vi anser att det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten för staden att själv återta ansvaret för sin it-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Idrottsnämnden

Särskilt uttalande gjordes av Emilia Bjuggren m.fl. (S). Mehdi Oguzsoy (V) ansluter sig enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GSIT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GSIT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GSIT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning av avtalet är därför olyckligt.

Särskilt uttalande gjordes av Åsa Lindhagen (MP) enligt följande.

Vi var kritiska till den förlängning av avtalet om gemensam IT-service som gjordes under våren 2013. Stadens IT-service har varit föremål för omfattande intern kritik, främst inom skolan där elevernas undervisning och lärarnas arbetssituation drabbats negativt. En ordentlig analys av GS-IT borde ha föregått förlängningen av avtalet.

Att en mer grundlig genomgång av stadens IT-service nu har genomförts är positivt. Vi stödjer det beslutsalternativ som innebär möjlighet att genomföra en kontrollerad överföring under den sista optionsperioden. Att en sådan möjlighet inte var möjlig att införa i avtalsförlängningen till 31 december 2016 är beklagligt.

Kulturnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Ann Mari Engel (V) enligt följande.

- att avstyrka förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2016
- att anförda följande

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovs analys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och förvaltningar har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi instämmer med förvaltningen i att det kan vara nödvändigt med en gemensam it-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom man fram till ett positivt resultat.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för it-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Särskilt uttalande gjordes av Emilia Bjuggren m.fl (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där

systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Särskilt uttalande gjordes av Mats Berglund (MP) enligt följande.

Stadens upphandling av Volvo IT som leverantör av IT-system går till historien som en av de mest misslyckade upphandlingarna som någonsin genomförts. Den resulterade i höga kostnader, stora administrativa problem och mängder av datorer som inte fungerade som de skulle.

När nu stadsledningskontoret efterfrågar synpunkter avseende krav och behov inför kommande upphandling 2017 hänvisar vi – utöver Kulturförvaltningens respektive Stadsarkivets remissvar – till den motion som Miljöpartiet lämnade in till kommunfullmäktige 2010 (Motion 2010:9, *En friare IT-struktur* av Mats Berglund (MP)).

Där framfördes bland annat:

- behovet av *plattformsoberoende*, dvs möjligheten att använda annat än enbart Windowsbaserade operativsystem,
- behovet av *öppen programvara och öppna standarder*, vilket ökar flexibiliteten och minskar sårbarheten,
- behovet av att *tillgängliggöra egen rådata*, för återanvändning och för ökad transparens.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Reservation anfördes av Mikael Magnusson m.fl. (S) enligt följande.

föreslår att nämnden beslutar enligt följande:

Att i huvudsak bifalla förvaltningens förslag till beslut.

Att i övrigt anföra följande:

Till stora delar instämmer vi i förvaltningens yttrande. Samtidigt måste det konstateras att affären med Volvo IT har varit ett stort misslyckande både sett till kostnaderna och vad som har levererats. Utifrån lärdomarna av den förra upphandlingen bör ytterligare krav ställas.

Innan Volvo IT hanterades miljöförvaltningens IT internt i staden till en lägre kostnad och högre kvalitet. Då skattemedel ska användas så effektivt som möjligt, ska staden lägga ett egenregi anbud. Ett egenregi anbud säkerställer också fortsättningsvis nödvändig IT-kompetens i staden.

Upphandlingar bör också göras i delar så fler företag kan lämna in anbud och öka konkurrensen. Vilket gör att upphandlingen kan anpassas till verksamhetens villkor.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Katarina Luhr m.fl. (MP) enligt följande.

En generell sammanfattning av avtalet med Volvo IT är att det har orsakat att Stockholms stad ligger ungefär tio år efter den övriga generella IT-utvecklingen, vad gäller framtagande

och implementering av ny programvara, skrivar- och kopieringsstandard, innovationsutveckling för IT-användande i kommunala verksamheter osv osv. Avtalet har även medfört betydligt högre kostnader än om motsvarande hantering skulle ägt rum i stadens egen regi.

Utifrån detta är det bra att det nuvarande avtalet förlängs då detta medger att det kommer att finnas tid att utveckla detta område i egen regi, fram till att det förlängda avtalet löper ut år 2017.

Särskilt uttalande gjordes av Stellan F Hamrin (V) enligt följande.

Stadens förra upphandling var dålig och har kostat staden alldeles för mycket pengar. Volvo IT har inte utfört ett arbete som gagnat stadens förvaltning och invånare. Föreliggande förslag ligger utanför vår bedömningsförmåga men förslaget borde presenterats för 2 år sedan så att vi nu kunnat göra en slutlig upphandling.

Socialnämnden

Reservation anfördes av ledamoten Inger Stark (V) enligt följande.

1. Socialnämnden avstyrker förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2016.
2. Därutöver anføres följande.

Stadens upphandling av gemensam it-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. Även om socialförvaltningen i huvudsak anser att avtalet har fungerat bra, har det för flera av stadens bolag och förvaltningar inneburit både sämre och dyrare it-service. För till exempel skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi instämmer i att det kan vara nödvändigt med en gemensam it-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom man fram till ett positivt resultat.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för it-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Mia Sundelin m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för it-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell it-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Servicenämnden

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Daniel Somos m.fl. (M), Evy Kjellberg (C), Göran Wrene (S) och Ingbritt Söderlind Lindblad (MP) enligt följande.

Det är mycket glädjande att skolans pedagogiska IT-miljö föreslås bli föremål för en särskild kravställning vid en förnyad upphandling av det centrala IT-avtalet efter 2018. Ett uttryckligt mål bör vara att ingen skola ska riskera att försämma sin IT-miljö på grund av avtalet. Ett funktionsbaserat kravställande i upphandlingen bör bättre än idag ta hänsyn till pedagogisk mångfald, profilering av skolor och skolans självbestämmande.

Som exempel kan nämnas att andra kommuner i Sverige har identifierade IT-miljön i skolan som så diversifierad, föränderlig och differentierad mellan enskilda skolor och lärare att man beslutat att endast erbjuda skolorna en basinstallation som enkelt kan återställas, men utöver det ge skolorna stor frihet gällande val av mjukvara och i viss mån även hårdvara, och också låta viss support finnas kvar på lokal nivå.

Vid en förnyad upphandling bör det också övervägas om det inte kan finnas fördelar med att upphandla vissa delar av IT-service separat. Stordriftsfördelar kan bli till stordriftsnackdelar när man låser sig vid stora avtal och enhetliga lösningar utan tillräckliga möjligheter till anpassning efter olika verksamheters skilda behov, särskilt på ett så föränderligt område som IT. Risken – eller egentligen möjligheten – att det under en så lång avtalsperiod dyker upp så radikalt nya lösningar att de inte kunnat förutses vid upphandlingstillfället och därmed inte hanteras på ett tillfredställande sätt i avtalet måste också beaktas. I de fall det är görbart kan det av dessa skäl potentiellt finnas fördelar med att bryta ner avtalet i mindre delar. Det skulle underlätta såväl anpassning inom en stor och mångfacetterad organisation av Stockholms stads typ som att delar av leveransen kan bytas ut om behoven förändras, tekniken utvecklas eller befintlig lösning visar sig vara otillräcklig. Samtidigt är det viktigt att en sådan uppdelning inte resulterar i oklara ansvarsförhållanden mellan olika leverantörer eller problem för olika delar av IT-miljön att fungera tillsammans i en helhet.

Stadsbyggnadsnämnden

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Maria Östberg Svanelind m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör snarast ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning.

Trafik- och renhållningsnämnden

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Daniel Helldén m.fl. (MP) enligt följande.

Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.

Särskilt uttalande gjordes av Malte Sigemalm m.fl. (S) enligt följande.

Volvo IT upphandlingen ha för Stockholms stad varit oerhört dyrt och det har varit många problem som uppkommit med denna upphandling.

Vi instämmer i kontorets skrivning att ny upphandling bör inledas snarast.

Särskilt uttalande gjordes av Tobias Johansson (V) enligt följande.

Vid sidan av avtalet med Boulton måste avtalet med Volvo IT betraktas som ett av alliansens stora misslyckanden. Ett avtal som både blivit dyrt och dåligt. Miljardavtalet som innebar långa inloggningstider och att skolor har minskade sin it-användning avsevärt.

(V) i menar att när avtalstiden går ut 2016 finns det många goda skäl till att staden ska ta över drift och suport i egen regi.

Utbildningsnämnden

Särskilt uttalande gjordes av Jan Valeskog m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige

beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av Gabriel Marawgeh m.fl. (S) enligt följande.

”Socialdemokraterna yrkar att äldrenämnden beslutar att överlämna ärendet utan egen ställningstagande.”

Reservation anfördes av Torun Boucher (V) enligt följande.

”Vänsterpartiet yrkar att äldrenämnden beslutar

- att avstyrka förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2016
- att anföra följande

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och förvaltningar har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service.

Det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg.

Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt.

Det fanns dessutom bara två anbud. Anbuden borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva servicen i egen regi och med anpassning till stadens varierande behov.

Bara upphandlingsprocessen handlar om gigantiska summor. Projektkostnaderna av ett införandeprojekt uppskattas till i genomsnitt 40-50 mnkr per år under perioden 2014-2018. Om det skulle bli byte av leverantör uppskattas kostnaderna till ytterligare cirka 200 mnkr per år under överföringsperioden.

En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av stadsledningskontoret, som själva ansvarade för upphandlingen. Det är inte tillräckligt när det handlar om så stora pengar.

Vi anser att det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtär ansvaret för IT-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.”

Bromma stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Lillemor Samuelsson (V), Cecilia Obermüller m.fl. (MP) och Anders Löwdin m.fl. (S) enligt följande.

att nämnden skulle ställa sig bakom följande förslag till beslut:

Nämnden beslutar att avslå förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2017

samt att anföra följande

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av bland annat stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för IT-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Särskilt uttalande gjordes av Cecilia Obermüller m.fl. (MP) lämnade följande särskilda uttalande som Anders Löwdin m.fl. (S) enligt följande.

Vi vill särskilt tillägga att en utveckling av ökade kostnader förknippade med IT bör tas på allvar. IT blir alltmer oundgängligt och betydelsen av en effektiv IT-struktur allt viktigare med hänsyn till såväl kostnader som arbetsmiljö. Det är därför önskvärt att man vid nästa upphandling inte låser sig vid en lösning utan istället överväger alternativa lösningar, inklusive egen regi.

Problemen med Volvo IT har varit många och det finns många förbättringsområden. Ur ett nämndperspektiv så konstaterar vi att när det gäller nämndhandlingar digitalt finns stort utrymme för förbättringar.

Lärares och elevers synpunkter på problem med system och långsamma uppkopplingar, som även Bromma ungdomsråd tagit upp, måste beaktas.

Anders Löwdin m.fl. (S) lämnade följande särskilda uttalande:

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

'Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen

att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.'

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning av avtalet är därför olyckligt.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Rosa Lundmark (V) enligt följande.

- ”1. Nämnden avstyrker förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT
2. Dessutom vill vi framföra följande:

Det måste göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av nuvarande avtal för stadens bolag och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden återtar ansvaret för it-service. Innan dess bör inget beslut tas om att förlänga avtalet ytterligare två år.

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och förvaltningar har avtalet inneburit sämre och dyrare IT-service. För skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov, trots att det flaggades för skolorna speciella omständigheter redan under remissomgången.

Visst är det nödvändigt med en gemensam it-service för staden. Det konstaterades redan i en utredning 2006. Det är dock inte nödvändigt att upphandla it-servicen, inte heller att upphandla så lättvindigt som gjordes med nuvarande avtal. Det fanns dessutom bara två anbud. Anbudet borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva servicen i egen regi och med anpassning till stadens varierande behov. Bara upphandlingsprocessen handlar om gigantiska summor. Projektkostnaderna av ett införandeprojekt uppskattas till i genomsnitt 40-50 mnkr per år under perioden 2014-2018. Om det skulle bli byte av leverantör uppskattas kostnaderna till ytterligare cirka 200 mnkr per år under överföringsperioden.

En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av stadsledningskontoret, som själva ansvarade för upphandlingen. Det är inte tillräckligt när det handlar om så stora pengar.”

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Kristina Öberg m.fl. (S) enligt följande.

”Vi socialdemokrater har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

”Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.”

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Särskilt i skolan har systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.”

Farsta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m fl (S) enligt följande.

1. Nämnden avslår förvaltningens förslag och avstår från att ta ställning till den detaljerade krav- och behovsanalysen samt föreslår att KS genomför en ordentlig analys innan en vanlig upphandling startar.
2. Nämnden anför följande.

Sällan har en förändring medfört så många protester och kommentarer. Det anser vi är mycket allvarligt då mycket energi hos medarbetarna gått åt för fel saker. Vårt intryck är dessutom att detta kostat mera än tidigare verksamhet i egen regi! Vi vill därför att en analys genomförs av vilka system som krävs i stadens verksamhet. Vi vill att KS tar ansvar för denna samt för en upphandling där även egen regi är ett av alternativen. Vi vill att den digitala arbetsmiljön blir ett viktigt krav i upphandlingen.

Reservation anfördes av Lars Bäck (V) enligt följande.

Stadsdelsnämnden avslår föreliggande förslag till beslut och uttalar

1. att beslutet att förlänga avtalet i maj 2013 enbart byggde på ett politiskt ställnings-tagande grundat på en nyliberal strävan efter att privatisera verksamhet och ej på affärsmässiga och tekniska grunder samt funktionalitet
2. att kommunstyrelsen bör beakta de synpunkter och erfarenheter som förs fram i utbildningsförvaltningens projektrapport ”Utbf GS-IT 2.0 Kravfångst” och då särskilt sidorna 86 (inloggningstider), 33 (behovsuppfyllnad) 87 (dåligt stöd) 46 - 47 (Skolorna betalar för stöd som inte används) samt 100 – 106 (bruttolista över problem och brister) att inte förlänga avtalet och istället inleda arbetet med att förbereda återtagandet av IT-service i egen regi.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Jessica Jorntun m.fl. (MP) enligt följande.

”Att överlämna följande som remissyttrande till kommunstyrelsen. IT-upphandling har inte varit Stockholms stads bästa gren. Från försäljningen av stadens egna bolag fram till den senaste upphandlingen av Volvo IT har det varit stora förlustaffärer. Stockholms stad borde inte bara ha goda förutsättningar att pressa priserna i samband med en upphandling av IT-stöd, utan borde också kunna ställa högre krav. Vi ställer oss av flera skäl mycket tveksamma till att förlänga nuvarande avtal med Volvo IT. Endast om det är nödvändigt för att möjliggöra en fördjupad kravställning och en kontrollerad avveckling kan vi acceptera en kortare förlängning av avtalet.

Olika typer av verksamheter inom staden har olika behov. Därför kan det vara lämpligt att dela upp kommande upphandlingar på flera avtal med mindre omfattning. Utan att för den skull hamna i den fragmenterade IT-infrastruktur som staden hade tidigare.

Om staden även skulle satsa mer på öppen programvara och öppna standarder skulle vi kunna undvika onödigt höga licenskostnader och slippa risken att bli låsta till specifika leverantörer av programvara eller att hamna i situationer där det är svårt att byta leverantörer av varor och tjänster.

Slutligen anser vi att staden ska ställa skarpare miljökrav samt sociala och etiska krav vid upphandling av IT-produkter.”

Särskilt uttalande gjordes av Eva Fagerhem m.fl. (S) och Kerstin Tholin (V) enligt följande.

”Socialdemokraterna och Vänsterpartiet har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.”

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordförande Leif Larsson (V) enligt följande.

”Förslag till beslut
att avslå förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2017 och att anföra följande:

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovs analys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi instämmer i uppfattningen att det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service för staden. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud.

Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom man fram till ett positivt resultat.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för IT-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.”

Särskilt uttalande gjordes av ledamot Bengt Roxne m fl (S) enligt följande.

”Vi hänvisar till (S):s särskilda uttalande i arbetsmarknadsnämnden.”

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Jan-Åke Porseryd m.fl. (S), enligt följande.

Att stadsdelsnämnden yrkar avslag på förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år, under perioden 2017-2018

att därutöver anför följande:

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende funktionsbristerna och de stora och onödiga kostnaderna i det nuvarande systemet för gemensam IT-service från Volvo IT. Vi förordar i stället införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet.

Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som det nuvarande IT-systemet förlängs utan att en ordentlig analys av ärendet görs. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.

IT-systemet har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Reservation anfördes av Reijo Kittilä (V) enligt följande.

Stadsdelsnämnden yrkar avslag på förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år för åren 2017-2018

Stadsdelsnämnden anför därutöver följande:

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har kritiserats hårt. Upphandlingen genomfördes utan tillräcklig behovs- och kostnadsanalys, vilket har kritiserats av bland annat stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service än tidigare. För skolorna har resultatet blivit katastrofalt dåligt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi delar uppfattningen att det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service för staden, vilket konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte alls nödvändigt att upphandla tjänsterna av ett privat bolag i Göteborg. Upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt och valet fick göras mellan enbart två anbud. Dessa anbud borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva verksamheten i egen regi och med anpassning till stadens faktiska behov.

En ordentlig oberoende granskning av utfallet av avtalet för stadens bolag, nämnder och förvaltningar måste göras. Dessutom måste en utredning göras om förutsättningarna för och när staden själv kan återta ansvaret för sin IT-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Åsa Tillberg (V) enligt följande.

1. Avslå förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2017.
2. Därutöver anföra följande:

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har blivit mycket kritiserad. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service.

För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov. Vi instämmer med förvaltningen i att det kan vara nödvändigt med en gemensam IT-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom man fram till ett positivt resultat. Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för IT-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Anita Lindskog m.fl. (S) enligt följande.

Nu när det är dags att förlänga det omfattande IT-avtalet mellan Volvo IT och Stockholms stad, säger företagsledningens representant ” - *Vi förstår kritiken. Det är ingen bra situation i skolorna*”. Att göra pudlar är numera inte bara populärt utan också ofta framgångsrikt när det gäller undvikande av ansvarstagande för begångna misstag.

I en intervju i Ny Teknik 2013-05-23 gav företagsledningens representant följande svar på journalistens fråga: ”*Det har gått över tre år sedan skolorna började få nya datorer och det nya it-systemet, borde inte ett åtgärdsprogram ha satts in tidigare? Jag tycker att vi har varit lyhörda, och vi har varit ute i skolorna och arbetat med dem. Vi upptäckte väldigt tidigt att det var problem, och vi har jobbat med hur man handhar datorerna*”.

För oss som har kontakt med elever eller lärare inser nog hur situationen varit för eleverna.

Det som oroar är om Stockholms stads avtal inte innehåller tillräckligt effektiva vitesförelägganden för att avskräcka för att det ska få finnas så omfattande långvariga problem som vi fått ta del av att elever och föräldrar nu upplevt. Att vidare hänvisa till att det i princip är omöjligt att byta leverantör inger ytterligare farhågor angående upphandlingens professionalitet.

Stadsledningskontoret har enligt Dnr 031-961/2013 gjort en kostnadsuppskattning avseende upphandlingsarbetet.

Kostnadsuppskattning

Projektkostnader för upphandlingsarbete och stadens ledning av ett införandeprojekt estimeras till i genomsnitt 40-50 miljoner kronor per år under perioden 2014-2018. Om upphandlingen resulterar i ett leverantörsbyte tillkommer dessutom kostnader för avveckling av nuvarande leverans samt dubbel drift, vilket uppskattas till ytterligare cirka 200 miljoner kronor per år under överföringsperioden. Givet de kostnader som etablering av ny leverans för gemensam it-service medför bedömer stadsledningskontoret också att ett nytt avtal bör ges en väsentligt längre löptid än vad som varit fallet i det nuvarande avtalet.

Om det bedöms juridiskt och verksamhetsmässigt genomförbart bör inriktningen vara att det nya avtalet ska kunna löpa i minst fyra och högst 16 år baserat på nyttjande av succesiva optioner i avtalet.

För finansiering av den första etappen av införandeprojektet avseende kostnader för förberedelse och arbete med upphandlingen under 2014 avser stadsledningskontoret förslå finansiering ur CM2 i samband med kommunstyrelsens ärende

"Avstämning av mål och budget för 2014".

Det kan förvisso ibland vara fördelaktigt att lägga ut det hela på en leverantör men oss veterligen sker byten även i mycket stora företag och organisationer.

Slutsats

Vi föreslår att upphandlingsarbetet professionaliseras för att skapa flexibilitet för staden vid val av leverantör samt för att förhindra onödiga kostnader. Vi anser att man bör införa effektiva vitesförelägganden. Detta kan avskräcka leverantören mot att inte åtgärda problemen i tid. Det är nämligen oacceptabelt för stadens elever med så pass omfattande och långvariga problem.

Leverantörens konkreta ansvar vid avtalets upphörande måste regleras bättre.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Barbro Borg (MP) och tjänstgörande ersättaren Dan Guillou (MP) enligt följande.

Sedan Volvo IT tagit över IT- verksamheten för hela staden är kostnaderna för datasupport och mjukvaruuppdatering mycket höga och allt krångligare.

Man får en hel del datastopp och störningar i nätverket. Det tar lång tid att åtgärda problemen. De anställda kan inte själva göra detta.

Stadens IT- ansvariga kan inte själva bestämma inköp av tillbehör till datorerna utan allt ska gå via Volvo IT. Detta gör att kostnaderna blir högre och det tar lång tid att åtgärda eller köpa tillbehörsutrustning.

Tidigare hade man mer frihet att installera olika program eller koppla olika utrustningar på datorerna. Det nya systemet medför mer kostnader för staden eftersom att paketera drivrutiner till utrustning kostar mycket pengar.

Fördelen att ha Volvo IT har varit att man haft samma datapark över hela staden.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Leo Ahmed (V) samt ledamoten Birgitta Hald-Svensson m.fl. (MP) enligt följande.

Att avslå förslaget om att förlänga avtalet med Volvo IT i ytterligare två år efter 2017
Att anföra följande

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för it-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Kerstin Aggefors m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

’Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) enligt följande.

Miljöpartiet stödjer förvaltningens förslag till beslut men vill problematisera skolornas svårigheter med systemets utformning och inläsningen staden befinner sig i.

Den situation som staden försatt sig i förutsätter en förlängning av avtalet med Volvo IT för att inte IT-hantering ska riskera att hamna i kaos. Rekommendationen från stadsledningskontoret till kommunstyrelsen om hur avtalet ska förlängas ”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” är av avgörande betydelse. Den meningen borde stå explicit i stadsledningskontorets förslag till kommunfullmäktige.

Vi stödjer också förvaltningens påpekanden om vikten av att minimera kostnader och arbetsinsatser för datorutbyte.

Skolan är det område där nuvarande avtal/system inte fungerat. Att skolor tvingats in i ett ofullständigt system och lämna sitt väl fungerande egna system, såsom Kärrtorps gymnasium, har fått lärare att tappa tron på stadens kompetens och försvårat undervisningen för många unga. Långsam uppkoppling och långa väntetider bidrar knappast till att ge eleverna en positiv inställning till skolan och lärandet.

Miljöpartiet Skarpnäck ifrågasätter också det rimliga i att binda fast sig i långa perioder vid en utomstående leverantör för så en så väsentlig del av stadens verksamhet som IT utgör. Beställar/utförare-modellen har fördelen att beställaren teoretiskt har möjlighet att ständigt ställa högsta möjliga krav på funktion och ekonomi hos det som verksamheten avser. Det är dock något som kräver stor kompetens hos beställaren och en förmåga till såväl förhandling som ständig tillsyn. Det som förloras i modellen är uppbyggnad av egen erfarenhet och kompetens vad gäller själva verksamhetsområdet.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Ornina Younan (S), Jonas Ljungstedt (V), Emanuel Öz (S) och Rune Olofsson (S) enligt följande.

Stadens upphandling av gemensam IT-service från Volvo-IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovs analys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Det kan vara nödvändigt med en gemensam it-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Det fanns dessutom bara två anbud. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte övrigt kom man fram till ett positivt resultat.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden själv återtar ansvaret för it-service. Innan så har skett bör inget beslut tas om att förlänga avtalet med ytterligare två år.

Södermalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Gunnar Ågren (V), enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande och anför följande:
IT-service är en strategisk nyckelverksamhet som berör alla kommunens verksamheter och bör bedrivas i egen regi. Hittillsvarande erfarenheter av att lägga ut IT-verksamheten på entreprenad är dystra. Bara marknadsfundamentalism kan motivera fortsatt upphandling.

Särskilt uttalande gjordes av Erik Malm m.fl. (MP) enligt följande.

Alla förbättringar i lokaltrafiken är välkomna. Fler kan lockas att ställa bilen och staden används smartare. Koldioxidutsläppen och andra utsläpp minskar och förbättrar luftkvaliteten.

I dagsläget är det möjligt att ta med cykel på pendeltåg och Saltsjöbanan. Vi anser att möjligheterna behöver utvecklas även till andra transportmedel. Det kan gälla att ha enkla krockar bak på bussar som åker längre sträckor och att låta del av vagn på t-bana, roslagsbana och tvärbanan ha plats för cyklar. När båtmöjligheterna utvecklas, något som är mycket positivt, bör cyklar vara en självklarhet, såsom på färjan till Hammarby sjöstad. Andra cykelländer i Europa har ofta lösningar på det som länge av många i Sverige och i Stockholm har bedömts som omöjligt. Det är för övrigt direkt pinsamt att det i princip inte går att ta med cykel på tåg längre sträckor i Sverige, något som är självklart i de flesta EU-länder.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Emelie Roxby Schüsseleder (V) och Olive Carlson (MP) enligt följande.

1. Nämnden avstyrker förslaget att förlänga avtalet med Volvo IT
2. Dessutom vill vi framföra följande:

Det måste göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av nuvarande avtal för stadens bolag och förvaltningar. Dessutom bör en utredning göras om möjligheten att staden återtar ansvaret för it-service. Innan dess bör inget beslut tas om att förlänga avtalet ytterligare två år. Stadens upphandling av gemensam IT-service från

Volvo IT har med rätta fått motta mycket kritik. Den genomfördes utan föregående behovsanalys och utan tillräcklig kostnadsanalys. Detta har kritiserats av stadens revisorer. För flertalet av stadens bolag och förvaltningar har avtalet inneburit sämre och dyrare IT-service. För skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov, trots att det flaggades för skolorna speciella omständigheter redan under remissomgången.

Visst är det nödvändigt med en gemensam it-service för staden. Det konstaterades redan i en utredning 2006. Det är dock inte nödvändigt att upphandla it-servicen, inte heller att upphandla så lättvindigt som det gjordes med nuvarande avtal. Det fanns dessutom bara två anbud. Anbuderna borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva servicen i egen regi och med anpassning till stadens varierande behov. Bara upphandlingsprocessen handlar om gigantiska summor.

Projektkostnaderna av ett införandeprojekt

uppskattas till i genomsnitt 40 - 50 mnkr per år under perioden 2014

– 2018. Om det skulle bli byte av leverantör uppskattas kostnaderna till ytterligare cirka 200 mnkr per år under överföringsperioden.

En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av stadsledningskontoret, som själva ansvarade för upphandlingen. Det är inte tillräckligt när det handlar om så stora pengar.

Särskilt uttalande gjordes av Majvi Andersson m.fl. (S) enligt följande.

Socialdemokraterna i kommunfullmäktige har vid flera tillfällen framfört kritik avseende såväl funktionsbrister som stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige i maj 2013, beslutade förlänga avtalet med Volvo-IT, reserverade sig (S) mot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev (S) bland annat följande:

”Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.”

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Östermalms stadsdelsnämnd

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Stefan Nilsson m.fl. (MP), enligt följande.

Vi vill särskilt tillägga att en utveckling av ökade kostnader förknippade med IT bör tas på allvar. IT blir alltmer oundgängligt och betydelsen av en effektiv IT-struktur allt viktigare med hänsyn till såväl kostnader som arbetsmiljö. Det är därför önskvärt att man vid nästa upphandling inte låser sig vid en lösning utan istället överväger alternativa lösningar, inklusive egen regi.

Ur ett nämndperspektiv så konstaterar vi att när det gäller nämndhandlingar digitalt finns stort utrymme för förbättringar.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Birgit Marklund Beijer m.fl. (S), enligt följande.

Socialdemokraterna har vid flertalet tillfällen framfört kritik avseende de funktionsbrister och stora och onödiga kostnader i det nuvarande GS-IT-systemet. När kommunfullmäktige beslutade om att förlänga avtalet med Volvo-IT i maj 2013 reserverade vi oss emot beslutet och förordade införandet av ett nytt system som garanterar god funktionalitet. I ärendet skrev vi bland annat följande:

”Vi finner det anmärkningsvärt att en upphandling som omsätter så stora ekonomiska belopp och som samtidigt har varit föremål för så mycket kritik som GS-IT förlängs utan att

en ordentlig analys görs av ärendet. Att enkelt avfärda en ny upphandling med invändningen att det är en stor process ter sig märkligt när det är uppenbart att det finns starka funktionsbrister som ännu inte kunnat åtgärdas.’

GS-IT har bland annat av stadens egna revisorer och externa utvärderare fått skarp kritik för systemets bristande användarvänlighet och förmåga att leva upp till alla de behov som finns inom stadens verksamheter. Detta har i synnerhet varit ett stort problem inom skolan där systemets bristande flexibilitet fått negativa konsekvenser för IT-användningen i undervisningen.

Stockholms stad bör ersätta det nuvarande systemet med en ny funktionell IT-lösning. Att Stadsledningskontoret i det läget planerar för en förlängning avtalet är därför olyckligt.

Särskilt uttalande gjordes av ledamoten Jaime Barrios m.fl. (V), enligt följande.

För flertalet av stadens bolag och nämnder har avtalet inneburit både sämre och dyrare IT-service. För t ex skolorna har det närmast blivit katastrofalt, då utformningen av tjänsterna inte alls anpassats till deras behov.

Vi instämmer med förvaltningen i att det kan vara nödvändigt med en gemensam it-service för staden. Detta konstaterades i en utredning redan 2006. Det är däremot inte nödvändigt att denna upphandlas av ett privat bolag i Göteborg. Vi anser att upphandlingen gjordes på ett alltför lättvindigt sätt. Dessa borde ha jämförts med kostnaden och effekterna av att driva denna i egen regi och med anpassning till stadens olika behov. En utvärdering av upphandlingen har gjorts på uppdrag av SLK, som själva ansvarade för upphandlingen. Inte oväntat kom man fram till ett positivt resultat.

Vi anser det bör göras en ordentlig oberoende granskning av utfallet av detta avtal för stadens bolag, nämnder och förvaltningar.