

Införande av stadsövergripande gemensam IT-service

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande:

1. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden enligt förslag i detta ärende.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.
3. Alla Stockholms stads nämnder skall avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:
 1. Lokal serverdrift
 2. Servicedesk/Helpdesk
 3. Arbetsplatssystem.Övriga tjänster kan avropas efter överenskommelse med servicenämnden.
4. Från stadens nämnder överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.
5. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden.
6. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att reglementet för servicenämnden kompletteras avseende utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3.
7. Kommunstyrelsen ska i nära samverkan med servicenämnden bereda och förankra nya processer och arbetssätt samt utforma tjänsteutbudet avseende gemensam IT-service i enlighet med detta utlåtande.

Kommunstyrelsen beslutar, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, för egen del följande

1. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att under 2008 förbereda standardisering och konsolidering av organisation, processer och IT-infrastruktur i syfte att underlätta övergång till gemensam IT-service 2009 samt konkurrensutsätta verksamheten.
2. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar, för bolagens lokala IT-miljö samt för utbildningsverksamheten, d.v.s. både det administrativa nätet och skoldatanätet med anslutna datorer (EDU-nätet).
3. Stadsdirektören ges i uppdrag att vidta nödvändiga åtgärder i syfte att genomföra standardisering och konsolidering av det infrastrukturella IT-stödet.
4. Stadsdirektören ges delegation, med möjlighet till vidaredelegation, att teckna avtal gällande berörda avtalsområden samt att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtal med berörd leverantör, som utifrån avtalade åtaganden och affärsmässiga grunder är påkallade.
5. Genomförandekostnader 2008 och 2009-2010 beaktas i samband med upprättande av stadsledningskontorets verksamhetsplan samt budget för respektive år.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

I budget för 2008 under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.”

I detta ärende föreslås bl.a. hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och

utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske ska en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster: lokal serverdrift, Servicedesk/Helpdesk och arbetsplatssystem.

Serviceämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Beredning

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning. Ärendet har remitterats till Stockholms Stadshus AB, trafik- och renhållningsnämnden, kyrkogårdsnämnden, idrottsnämnden, exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, fastighetsnämnden, utbildningsnämnden, brand- och räddningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialtjänstnämnden, äldre- och kultur- och utbildningsnämnden, stadsrevisionen, serviceämnden, kommunstyrelsens handikappråd samt till samtliga stadsdelsnämnder. Stadsrevisionen avstår från att svara på remissen om förslaget till införande av stadsövergripande gemensam IT-service.

Stockholms Stadshus AB konstaterar att bolagen i sina remissvar överlag är positiva till förslaget och välkomnar en gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet, vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. Flera bolag har redan i dagsläget delar av denna verksamhet utlagd på entreprenad.

Koncernledningen delar bolagens uppfattning avseende föreslagen konsolidering av förvaltningarnas och bolagens IT-miljöer och ser att det finns en mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet.

Koncernledningen och bolagen delar även stadsledningskontorets uppfattning att det är viktigt att den föreslagna konsolideringen genomförs i etapper och att den genomförs i ett första skede för stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen. Denna etapp bör därefter utvärderas inför kommande införande.

Trafik- och renhållningsnämnden anser att införande av stadsövergripande gemensam IT-service innebär en stor förändring av hur IT-tjänster kommer att levereras såväl till verksamheterna som till de enskilda användarna. Förslaget utgår i stort från situationen inom stadsdelssektorn med likartad verksamhet

och där gemensam service enligt förslaget bör kunna ge övervägande positiva effekter. För trafikkontorets del liksom för övriga fackförvaltningar och bolag med tydlig specialisering är besparingspotentialen mer osäker. För att förslaget inte ska få negativa konsekvenser för kontorets verksamheter är den fortsatta utredningen med bl.a. en mer detaljerad krav- och behovsanalys av det lokala IT-stödet på fackförvaltningar viktigt.

Kyrkogårdsnämnden anser att förslaget till gemensam IT-service är väl utarbetat. Det speglar en framtid i samverkan där kyrkogårdsförvaltningen kan dra nytta av stordriftfördelar och få effektiviseringsvinster. Det innebär också att ”felkällorna” minskar och att våra medarbetare, kunder och andra samarbetspartners kan få en bättre service.

Idrottsnämnden instämmer i stadsledningskontorets uttalade syfte att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen, minska sårbarheten i stödprocesserna samt skapa en organisation med starkare service- och kundfokus. Allt IT-stöd som kan hänföras till stadens gemensamma IT-infrastruktur kan med fördel läggas i en samlad serviceorganisation.

Exploateringsnämnden anser att om staden beslutar att införa en upphandlad stadsövergripande gemensam IT-service som är bättre och mer kostnadseffektiv än nuvarande organisation ställer sig nämnden sig positiv till förslaget. Exploateringskontoret köper redan idag IT-tjänster inom de föreslagna områdena.

Stadsbyggnadsnämnden anser att det finns stordriftsfördelar speciellt för stadsdelarna som till huvudsak har samma verksamhet och idag endast ansvar för det infrastrukturella IT-stödet. Nämnden pekar på en rad svårigheter för en fackförvaltning där IT-infrastruktur och verksamhetssystem är tätt sammanlänkade och informationshanteringen är komplex. Nämnden pekar på att om fackförvaltningar ska ingå så måste den fördjupade krav- och behovsanalys som föreslagits genomföras.

Fastighetsnämnden anser att gränsdragningsfrågan mellan en gemensam service och respektive förvaltning är en av de viktigaste frågorna att utreda innan beslutet om en gemensam service fattas. För likartade verksamheter med gemensamma system finns stordriftsfördelar att hämta hem med en gemensam service. För fackförvaltningar med olika behov och unika IT-system krävs att den optimala gränsdragningen mellan drift, förvaltning och utveckling verkligen klarläggs.

Utbildningsnämnden anser att införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service får stor påverkan på de pedagogiska verksamheterna. Nämnden förutsätter att en grundlig analys görs i nära samarbete med den verksamhet som omfattas av förslaget. Stadsledningskontorets förslag till

genomförande av gemensam IT-service är väl genomtänkt. För att staden ska nå en IT-verksamhet i världsklass och staden ska uppnå en skola i världsklass anser nämnden att ett antal punkter särskilt måste beaktas.

Brand- och räddningsnämnden anser att av vad som kan utläsas av förslaget synes för brandförsvarets del inga uppenbara möjligheter till administrativa rationaliseringar eftersom organisationen redan är anpassad till att endast vara beställare av IT-drift. I nuläget bör inga förändringar vidtas i brandförsvarets befintliga IT-tekniska plattform och driftorganisation med hänsyn till pågående förbundsbildning och etablerandet av Storstockholms räddningscentral i Täby. Förbundsbildningen innebär att brandförsvaret upphör som förvaltning i staden och verksamheten övergår till en ny huvudman med en från staden fristående IT-teknisk plattform.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden anser att en fördjupad konsekvensanalys av stadsgemensam IT-service bör göras, och då även innefatta de bolag och fackförvaltningar som tidigare inte analyserats, för att säkerställa att kommunfullmäktiges inriktningsmål kan nås på ett kostnadseffektivt sätt. Nämnden ser positivt på att en standardisering genomförs vad gäller datorer, stadsgemensamma programvaror m.m. samt även på en standardisering av supporten inom dessa områden. Nämnden anser vidare att även andra samverkansformer än en stadsgemensam IT-service och helpdesk bör kunna prövas, för att i samverkansform kunna effektivisera IT-verksamheten och därigenom få stordriftsfördelar, men ändå behålla en nära kontakt med den verksamhet som IT ska stöda.

Socialtjänstnämnden instämmer helt i att stadens verksamheter inklusive dess administration ska vara kostnadseffektiva och hålla hög kvalitet. En låg kostnad för administrationen ökar möjligheterna för de kärnverksamheter som administrationen ger service till att ha låga kostnader. Om de administrativa kostnaderna för exempelvis IT-driften stiger måste verksamheterna ta ut ett högre pris av sina kunder.

Äldrenämnden anser att en god och utvecklad IT-service är ett viktigt redskap för att nå stadens inriktningsmål. Nämnden ställer sig i stort positiv till en stadsövergripande IT-service.

Kulturnämnden anser att införande av en stadsövergripande gemensam IT-service innebär en genomgripande förändring av hur IT-service tillhandahålls i staden. Nämnden är positiv till en sådan utveckling och anser att detta bör kunna bidra till att realisera de mål som anges i tjänsteutlåtandet. Konsolidering, standardisering, stordrift och en mer rationell övervakning medför en effektivare IT-service. Det finns dock anledning att påpeka att de föreslagna förändringarna behöver genomföras med hänsyn till olika

verksamhetens särart. Förslaget om att i samband med införandet av gemensam IT-service ta fram en ny gemensam standardplattform vad avser katalogtjänst och klientplattform bedömer nämnden vara strategiskt korrekt. Nämnden bedömer också att det skulle kunna innebära stora besparingar om de två fysiska näten kunde slås samman i samband med att annan teknisk konsolidering genomförs.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning konstaterar att konsoliderad serverdrift (d.v.s. servrar samlas på en central plats), innebär att datatrafik som idag går i det lokala nätet, skickas över stadsnätet. Det ställer krav på hög kapacitet och bra kvalitet i stadsnätet för att nuvarande funktionalitet skall kunna garanteras. En ytterligare aspekt att ta hänsyn till är ökade nättrafikkostnader. God person- och lokalkännedom är av vikt för att kunna analysera och åtgärda uppkomna problem. Användare kan inte alltid ge en korrekt felbeskrivning vilket kan medföra behov av besök till den felande utrustningen. För att minimera stilleståndstiderna i vår tjänsteproduktion och för att hitta fram till aktuell utrustning anser nämnden att dessa faktorer bör beaktas när den nya servicen formas.

Bromma stadsdelsnämnd tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Nämnden instämmer i uppfattningen att genomförandet lämpligen sker stegvis och pekar på riskerna att lokala, mindre kostnadseffektiva, lösningar kan komma att växa fram efter hand om det föreslagna IT-stödet är förenat med långa väntetider. För att inte stadsdelens IT-stöd ska försämrats måste nuvarande lokala system ersättas med stadsgemensamma system. Ett klargörande behövs vad gäller det organisatoriska och operativa ansvaret för IT-säkerhetsfrågorna vid förvaltningarna.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd är i allt väsentligt positiv till stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, eftersom nämnden delar stadsledningskontorets uppfattning att det föreligger stora möjligheter till effektiviseringsvinster inom området. Vidare är nämnden positiv till att lägga ut gemensam IT-service på entreprenad. Stadsledningskontoret anför i sitt förslag att en framtida extern leverantör av gemensam IT-service även ska ges uppdraget att konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Nämnden vill betona att staden själv måste ta ett aktivt ansvar för standardiseringen och konsolideringen av IT-infrastrukturen. Annars riskerar effektiviseringsvinsterna att snarare hamna hos den anlitate entreprenören än hos staden.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Nämnden

stöder stadsledningskontorets rekommendation att genomförandet sker stegvis. Nämnden anser att det är viktigt att varje steg i införandeplanen görs med utgångspunkten att IT-stödet till nämndens verksamheter ska hållas på minst en oförändrad nivå under införandet och att utsikterna för en effektivisering är tydliga.

Norrmalms stadsdelsnämnd ställer sig positiv till förslaget om införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Nämnden delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Kostnadsbilden är oklar i nuläget liksom de ekonomiska konsekvenserna för stadsdelsnämnderna. Större volymer ger bättre avtal och lägre priser vid upphandlingar men det är osäkert hur styckepriser och prissättning påverkas av att antal utförare i verksamheterna minskar. Nämnden anser vidare att IT-supporten måste fungera väl ända ut till användarna i verksamheterna. Om nämnderna ser sig tvungna att komplettera med ett eget lokalt IT-stöd blir det en kostsam lösning för staden.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd anser att stadsledningskontorets förslag till stadsövergripande gemensam IT-service är positivt. En centraliserad serverdrift och en gemensam helpdesk har stora fördelar. Möjligheten till kostnadseffektiviseringar bör vara stora. En gemensam helpdesk skulle kunna innebära en utökad service till de verksamheter som bedrivs 24 timmar om dygnet och blir allt mer datoriserad.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd anser att förslaget om en gemensam IT-service är bra. Det är dock viktigt att behålla ett antal lokala tekniker på förvaltningarna för att inte tappa lokalkännedomen, personkännedomen och inte minst den lokala IT-infrastrukturen och kunskapen om hur det ser ut på de olika enheterna. Då problem uppstår krävs ofta snabba åtgärder och användarna förväntar sig snabb service med korta utryckningstider för att åtgärda problemen, speciellt ute på enheterna.

Kungsholmens stadsdelsnämnd ser mycket positivt på att staden får en ny och enhetlig IT-verksamhet. En hårdare styrning av dagens IT-verksamhet och den framtida IT-utvecklingen är enligt nämndens bedömning en förutsättning för att staden skall kunna driva en effektiv verksamhet till en rimlig kostnad.

Farsta stadsdelsnämnd delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Att det i förslaget är tydligt att utförarnsvaret av övergripande gemensam IT-service ingår i servicenämndens ansvar anser nämnden positivt då det annars skulle finnas en risk att det skulle kunna uppstå otydlighet i ansvar mellan stadsdelsnämnden, servicenämnden och extern

entreprenad.

Älvsjö stadsdelsnämnd delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Att det i förslaget är tydligt att utföransvaret av övergripande gemensam IT-service ingår i servicenämndens ansvarsområde anser nämnden positivt, då det annars skulle finnas risk för att det skulle kunna uppstå otydligheter i ansvar mellan stadsdelsnämnden, servicenämnden och extern entreprenad.

Östermalms stadsdelsnämnd anser att det är positivt att grundläggande funktioner i staden på data- och IT-sidan styrs upp och görs mer enhetliga. T.ex. är det lite märkligt att det fortfarande finns förvaltningar och bolag i staden som står utanför stadens mailsystem och telefonisystem. Att ”låta hundra blommor blomma” var kanske nödvändigt och bra när data och IT var nytt och osäkerheten var stor om vilka system som vare lämpligast, men idag är det så etablerade administrativa verktyg att det inte finns någon anledning till dessa olikheter inom stadens egen organisation. Nämnden välkomnar därför mer av enhetlighet och av gemensamma lösningar på data- och IT-sidan.

Södermalms stadsdelsnämnd anser i stort att förslagen i remissen om införande av stadsövergripande gemensam IT-service är positiva. Nämnden anser det viktigt att säkerställa att det finns kvar IT-kompetens i stadens förvaltningar så att det ska kunna bli korrekta bedömningar av leveransernas kvalitet och att förvaltningarnas beställningar av IT-service ska förbli adekvata.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd är i stort positiv till en stadsövergripande gemensam IT-service då det kommer att innebära förbättringar för många IT-användare. Förslaget är otydligt när det gäller tidsplan för genomförande avseende konsekvenser för bemanning av IT-administrationen. Det finns en risk för att förvaltningar tvingas skapa en parallell organisation med personal kvar lokalt för att få en snabb service. Det kan uppstå ett utbildningsbehov när IT-personalen försvinner på respektive förvaltning.

Skärholmens stadsdelsnämnd ser fördelar med standardisering, konsolidering och stordrift av IT-verksamheten, men för fram några synpunkter. Att centralisera serverdriften är enbart positivt. En gemensam helpdesk har fördelar om tillgängligheten ökar så att medarbetare som arbetar kvällar, nätter och helger kan få support. Dygnet-runt-service vore önskvärt. För att en central helpdesk ska fungera, anser nämnden att det är helt nödvändigt att datorutrustningen lokalt standardiseras och har hög kvalitet. Många av våra medarbetare inom vård och omsorg har inte så stor vana vid att använda datorer och flera har också brister i svenska språket.

Stockholm vatten ställer sig positiva till initiativet och inriktningen att samordna funktionerna för lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk samt arbetsplatssystem i syfte att uppnå kostnadseffektivitet, minskad sårbarhet, ökad kvalitet och ett tillvaratagande av synergieffekter mellan Stockholms stads förvaltningar och bolag, inom ramen för det gemensamma IT-programmet.

Servicenämnden stödjer förslaget att staden inrättar en stadsgemensam övergripande IT-service. Detta skulle ge möjlighet att effektivisera IT-servicen inom staden och etablera en tydlig och sammanhållen beställarfunktion för stadens infrastrukturella IT-tjänster. Fördelar av konsolidering och stordrift kan utvinnas och effektiviseringar kan uppnås som bidrar till att infria kommunfullmäktiges mål gällande ökad kostnadseffektivitet. Därutöver framhåller nämnden vikten av att gränssnitt och ansvar mellan intressenterna klargörs samt att införandet av verksamheten måste förberedas och kommuniceras mycket noggrant i dialog mellan serviceförvaltningen, stadsledningskontoret, förvaltningarna och leverantören/leverantörerna.

Kommunstyrelsens handikappråd anser att systemet inte får vara så konstruerat att det stänger ute människor med funktionshinder som behöver olika former av tekniska hjälpmedel. Det motverkar stadens ambition att vara en bra arbetsgivare. Har man inte den kunskapen måste man skaffa sig den. Den enskilde skall inte behöva sitta i kläm bara för att det råder brist på kunskap för att lösa systemet.

Mina synpunkter

För att erbjuda stockholmarna service i världsklass ska Stockholms stad ha en modern och effektiv organisation. Föreliggande ärende föreslår en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med kommunfullmäktiges beslut avseende Översyn av stadens administration. En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera vårt mål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och bolag ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus. Målsättningen för en gemensam IT-service ska vara att erbjuda Stockholms stads verksamheter effektiva IT-processer som ligger i linje med de allra bästa jämförbara organisationerna. Genomförandet kommer att ske i etapper. Staden måste stärka den centrala IT-styrningen, utveckla samverkansform med verksamheterna för att skapa dialog om strategisk IT och verksamhetsbehov

samt etablera en leverans- och beställarorganisation. Den stora utmaningen ligger i konsolidering och standardisering av arbetssätt och processer varför ett förankringsarbete och kommunikation ut mot verksamheterna är av största vikt.

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Stockholms Stadshus AB:s underremisser

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarrådet *Yvonne Ruwaida* (mp) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. att delvis bifalla förslag till beslut
2. att vid en upphandling av IT – service tjänster ska denna göras via kommunstyrelsen.
3. att därutöver anföras

Vi är positiva till utvecklingen som innebär att staden kommer att ha en standardisering av IT – verktygen. Ett naturligt steg är då att även IT – servicen centraliseras för att kunskap och erfarenheter om IT – systemen bäst ska nå ut till brukarna.

Helt klart finns det en stor oro hos både stadsdelsnämnder och förvaltningar att IT servicen vid en centralisering inte kommer att bli tillräckligt närvarande i verksamheten. En central IT - service ska ha lokalkännedom för att ge en fullgod service. För att IT – verktygen ska användas så effektivt som möjligt är det viktigt att IT - service utformas så att brukarna med lätthet kan nå och få den hjälp de behöver.

Det finns effektiviseringsmöjligheter i verksamheter som inte utnyttjas på grund av att IT - verktygen inte utnyttjas fullt ut. En kontinuerlig vidareutbildning i IT - verktygen till brukarna bör också vara en del av IT - strategin.

Vid en upphandling av tjänsten kan man på ett tydligt sätt styra att tjänsten ska ha kunskap om de lokala verksamheterna samt anpassa IT - servicen så långt som möjligt till lokala behov. Detta bör kommunstyrelsen se till att detta blir inskrivet i det kommande upphandlingsunderlaget.

Upphandlingen bör göras via kommunstyrelsen och inte under den tjänstemanna styrda serviceförvaltningen.

Reservation anfördes av borgarrådet *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande

1. Avslå föredragande borgarrådets förslag till beslut.

2. Inleda en försöksverksamhet med gemensam IT-service i staden i kommunal regi.
3. En mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet genomförs för centrala förvaltningar och bolag.
4. Försöksverksamheten utvärderas innan ärendet föreläggs kommunfullmäktige för eventuellt beslut om permanentning.
5. Därutöver vill vi framföra följande.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med ett lokalt IT-stöd som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att det självfallet ska förenas med de bästa tekniska lösningarna och system som är effektiva och användarvänliga. Vi kan även se fördelar med en viss gemensam IT-service, under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service är en stor förändring av hur IT-tjänster levereras till verksamheter och enskilda användare. Vi vill därför inte besluta om en permanent förändring innan staden har genomfört en försöksverksamhet som utvärderats.

Erfarenheterna av utkontraktering är på inget sätt är entydiga, vilket socialtjänstförvaltningen med en egen förstklassig IT-service lyfter fram i sitt remissvar. Vid försök hos Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat. Det finns således starka skäl för att verkligen tar del av andras erfarenheter innan beslut.

I en stad med så omfattande och diversifierad verksamhet måste IT-servicen ta hänsyn till verksamhetsspecifika behov och standardiseringen kan därför inte kan drivas för långt. Detta är viktigt bland annat inom kulturförvaltningen och stadsarkivet. Risken finns att speciella behov som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna, om övrig IT-drift är centraliserad. Försök med gemensam IT-service måste därför utvärderas såväl verksamhetsmässigt som ekonomiskt innan de införs permanent i staden, och hänsyn måste även tas till tillkommande kostnader som blir en effekt av en centralisering. Dessutom krävs särskilda studier av nyttan med gemensam IT-service för den del av IT-verksamheten som rör publika system.

Det är av stor vikt att IT-servicen finns geografiskt nära arbetsplatsen, vilket framkommer i flera remissvar. Minst samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Vi befarar att en total centralisering inte kan tillgodose lokala behov fullt ut. Lokala IT-enheter måste finnas kvar för att värna kvaliteten i verksamheten, eftersom en central helpdesk saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskänedom. Däremot kan en central helpdesk vara ett bra komplement. Dessutom delar vi kulturförvaltningens uppfattning att en central helpdesk för gemensamma system måste kunna länka över frågor som kräver verksamhetsnära kompetens till lokala IT-enheter.

Utbildningsförvaltningen tar upp 12 punkter som måste beaktas för att IT-servicen ska fungera på bästa sätt för skolorna. En grundlig krav- och behovsanalys efterlyses liksom en konsekvensbeskrivning utifrån problematiken med två nät. Även de tekniska förvaltningarna efterlyser grundligare analyser innan de kan ta ställning till nyttan med en gemensam IT-service för egen del. Utbildningsförvaltningens förslag att centrala

IT-tjänsterna görs valbara där det inte är kostnadseffektivt eller praktiskt att hantera dem centralt bör också beaktas.

Bland de allvarligaste bristerna i stadsledningskontorets beslutsunderlag är att inga fakta styrker att det kommer att bli billigare eller bättre än idag. Inga nya beräkningar av effektiviseringsvinster som antas följa av centraliseringen och kommande upphandling av serviceförvaltningen har redovisats. Inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats, trots att det är känt att det har blivit dyrare för flera stadsdelsförvaltningar.

Det är anmärkningsvärt med så svagt ekonomiskt beslutsunderlag när själva syftet är att effektivisera stadens administration. Det enda vi med säkerhet vet är att verksamheten läggs ut på entreprenad och att många anställda blir övertaliga.

Självklart måste eventuella effektiviseringsvinster av en gemensam IT-service tillfalla staden, för att kunna omfördelas till att höja kvaliteten i stadens kärnverksamheter. Detta var själva syftet med den omfattande översyn av administrationen som inleddes under vår tidigare mandatperiod. Vid en upphandling riskerar vinsterna att hamna hos privata entreprenörer. Det bästa sättet att garantera att vinsten stannar hos medborgarna är att behålla verksamheten i stadens egen regi.

Tyvär har översynen av stadens administration som skulle effektivisera administrationen i staden till förmån för kärnverksamheterna övergått till att bli en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Detta säger vi självfallet nej till. I stadens medarbetarundersökning får serviceförvaltningen underbetyg för arbetsförhållandena. Detta styrker vår uppfattning att centraliseringen av löneadministrationen måste utvärderas innan nya verksamheter överförs en förvaltning som fungerar så dåligt.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden enligt förslag i detta ärende.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.
3. Alla Stockholms stads nämnder skall avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:
 1. Lokal serverdrift
 2. Servicedesk/Helpdesk
 3. Arbetsplatssystem.Övriga tjänster kan avropas efter överenskommelse med servicenämnden.
4. Från stadens nämnder överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

5. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att från stadens bolag överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden.
6. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att reglementet för servicenämnden kompletteras avseende utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3.
7. Kommunstyrelsen ska i nära samverkan med servicenämnden bereda och förankra nya processer och arbetssätt samt utforma tjänsteutbudet avseende gemensam IT-service i enlighet med detta utlåtande.

Kommunstyrelsen beslutar, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, för egen del följande

1. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att under 2008 förbereda standardisering och konsolidering av organisation, processer och IT-infrastruktur i syfte att underlätta övergång till gemensam IT-service 2009 samt konkurrensutsätta verksamheten.
2. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar, för bolagens lokala IT-miljö samt för utbildningsverksamheten, d.v.s. både det administrativa nätet och skoldatanätet med anslutna datorer (EDU-nätet).
3. Stadsdirektören ges i uppdrag att vidta nödvändiga åtgärder i syfte att genomföra standardisering och konsolidering av det infrastrukturella IT-stödet.
4. Stadsdirektören ges delegation, med möjlighet till vidaredelegation, att teckna avtal gällande berörda avtalsområden samt att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtal med berörd leverantör, som utifrån avtalade åtaganden och affärsmässiga grunder är påkallade.
5. Genomförandekostnader 2008 och 2009-2010 beaktas i samband med upprättande av stadsledningskontorets verksamhetsplan samt budget för respektive år.

Stockholm den 27 augusti 2008

På kommunstyrelsens vägnar:
STEN NORDIN

Anette Otteborn

Reservation anfördes av *Tomas Rudin, Malte Sigemalm* och *Mirja Rähä Järvinen* (alla s) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. delvis bifalla kontorets förslag till beslut
2. därutöver anföra följande

Det är positivt att effektivisera servicefunktioner inom staden. Vi anser dock att det är viktigt att framhålla att anslutningen till gemensam IT-service måste vara frivillig.

Reservation anfördes av *Stefan Nilsson* och *Emilia Hagberg* (båda mp) med hänvisning till reservationen av (mp) i borgarrådsberedningen.

Reservation anfördes av *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (v) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

I budget för 2008 under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.”

I detta ärende föreslås bl.a. hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske ska en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster: lokal serverdrift, Servicedesk/Helpdesk och arbetsplatssystem.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 11 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Dessutom anges i budget för 2008 under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås:

”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.”

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara

kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Servicekommittén får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning. På uppdrag av kommunstyrelsen har en utredning genomförts av stadsledningskontorets IT-avdelning under medverkan av extern konsult.

Omvärldsanalys har genomförts med andra organisationer med erfarenhet av konsolidering och standardisering av IT-infrastruktur inom offentlig förvaltning. Ett antal IT-chefer och IT-ansvariga vid stadens förvaltningar har intervjuats samt deltagit i workshops.

Bakgrund

I budget för 2005 beslutade kommunfullmäktige att ge kommunstyrelsen i uppdrag att utreda administrativa effektiviseringar. En projektgrupp har på stadsdirektörens uppdrag gjort en översyn av stadens administration. Syftet med översynen var att klargöra i vilken utsträckning det är möjligt att reducera kostnader, effektivisera och höja kvaliteten i stadens administration samt omfördela resurser till kärnverksamheterna. Översynen har omfattat den interna stöd- och serviceadministrationen inom funktionsområdena ekonomi, personal, IT, lokaler, upphandling/inköp samt kontorsadministration. Översynen inkluderar stadens förvaltningar och bolag.

Enligt kommunfullmäktiges beslut 16 april 2007 får kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande avseende Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005). Dessutom anges i budget för 2008 under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad."

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av kommunstyrelsen utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande

gemensam IT-service. Utredningen ger en översiktlig beskrivning av förutsättningarna för konsolidering och standardisering av de lokala IT-verksamheterna, åtgärder innan genomförande samt förslag till tidplan. Utredningen presenterar vidare för- respektive nackdelar, risker med olika alternativ samt beskriver hur en gemensam IT-service för Stockholms stad kan genomföras.

I utredningen ingår inte analys av Stockholms stads bolag och den omfattar en begränsad analys av stadens fackförvaltningar. Vidare ingår inte finansieringsmodell, organisatorisk placering av personal eller konsekvenser av att konsolidera och standardisera utbildningsverksamheten vad gäller skoldatanätet (Edu-nätet).

Ärendet

Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

En gemensam IT-service syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden avseende både det administrativa nätet och IT i skolan (EDU-nätet) och i en andra etapp för IT-stödet på övriga facknämnder och bolag. Innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Den beräknade kostnaden för genomförande av gemensam IT-service uppgår totalt till ca 80 mnkr åren 2009-2011.

Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005) beräknas den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år. Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Målsättningen för en gemensam IT-service ska vara att erbjuda Stockholms stads verksamheter effektiva IT-processer som ligger i linje med de allra bästa jämförbara organisationerna. Att genomföra en konsolidering och standardisering av IT-verksamheten, införa nya processer och rutiner samt införa en ny beställarorganisation inom verksamheterna samtidigt, är en komplex uppgift och kräver en IT-verksamhet

som strävar åt samma håll med en mycket klar och tydlig central styrning.

Förslag till genomförande

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Med lokal serverdrift avses drift och förvaltning av gemensamma tjänster som krävs för att arbetsplatsmiljön skall fungera såsom e-posthantering, fillagring, katalogtjänst, utskriftshantering, tjänster för arbetsplatsunderhåll etc. I begreppet inryms också drift och underhåll av servrar för lokala verksamhetssystem.

Servicedesk/Helpdesk är en funktion för service till användare och en ”single point of contact” för support och beställningar. Funktionen ansvarar för användarstöd och felavhjälpling, men också för hantering av enklare beställningar och avrop såsom begäran om nya arbetsplatser, användare etc.

Tjänsten arbetsplatssystem omfattar ansvar för drift och förvaltning av IT-arbetsplatser inklusive stationära och bärbara datorer, lokala skrivare samt klientplattform innehållande grundläggande klientprogramvara såsom kontorsprogram, e-postfunktion etc.

För ovan nämnda tjänster ska tjänsteutbudet detaljeras och beskrivas i form av en tjänstekatalog. För att hantera processer för leverans av tjänsterna ska ITIL:s ramverk (IT Infrastructure Library) tillämpas.

Kommunikation LAN levereras av S:t Erik Kommunikation AB.

En tänkt extern leverantör av gemensam IT-service ges även i uppdrag att genomföra konsolidering och standardisering enligt förutsättningarna i detta ärende. Leverantören ska även ta fram ett nytt standardiserat arbetsplatssystem utifrån behov och krav från stadens verksamheter.

En extern leverantör med erfarenhet av förändringsarbete har möjlighet att genomdriva förändringarna inom framtagna tidplan. Denna typ av leverantör har dessutom större möjligheter att genomföra konsolideringar då denne hanterar ett flertal kunder samt har tillgång till kunskap och kompetens inom ett flertal olika teknikområden.

Vid samtliga genomförda intervjuer har intervjupersonerna poängterat hur viktigt det är att hantera organisation, personal, styrning och arbetssätt. Att konsolidera och standardisera tekniken är mindre problematiskt än standardisering och konsolidering av organisation och verksamheter med personal, arbetssätt och processer. Att genomföra en sådan större förändring med stöd av extern part som har genomfört liknande uppgifter tidigare är en fördel.

Lokala verksamhetssystem, e-post och katalogtjänster kan relativt okomplicerat konsolideras. Innan detta kan genomföras bör kommunikationsdesignen ses över och eventuell etablering av kommunikation/ny kapacitet ske. Leverantören kan därefter på längre sikt konsolidera teknik och servrar.

En stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk etableras, som hanterar stadens kunder i IT-leveransen. Servicedesk/Helpdesk äger alla ärenden och hanterar i sin tur ärenden som ska förmedlas till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Detta ger kunden/verksamheten en kontaktyta och återkoppling sker från den centrala funktionen Servicedesk/Helpdesk. Alla ärenden ska kunna följas av stadsledningskontoret.

Det finns ett flertal aktiviteter som staden kan påbörja i form av förberedelser oavsett beslut om hur standardisering och konsolidering ska genomföras.

Åtgärder i samband med genomförande

Staden måste ta ställning till vad som ska uppnås med en konsolidering av verksamhet och organisation samt standardisering och konsolidering av teknik.

Förslag till åtgärder i samband med genomförande:

- Detaljera strategi och effektmål för upphandling/leverans av IT-tjänster

En viktig aspekt är styrningen och kontrollen av IT-verksamheten. Idag är IT delegerat till nämnder och bolag och det har saknats en tydlig stadsövergripande styrning. En strategi bör tas fram som visar inriktning under avtalsperioden samt även för kommande avtalsperiod, t.ex. bemanning, konsolideringseffekter och övriga stordriftsfördelar.

- Sammanställ nuläge

Sammanställ nyckeltal och kostnader för den nuvarande IT-organisationen inom staden. Likaså de effektmål som staden önskar uppnå. Med dessa som underlag kan man i ett senare skede avläsa om staden uppnått de effektmål som satts upp för IT-leveransen.

- Inventera och åtgärda problemområden

Inventera och åtgärda nuvarande problemområden inom organisation och teknik för att undvika att problemen tas med in i den nya IT-organisationen och leveransen.

- Inventera utrustningar, nätverk och tillämpningar

En inventering av förvaltningars och bolags utrustningar, lokala nätverk och tillämpningar (lokala verksamhetssystem) måste utföras oavsett val av leverantör av gemensam IT-service. Denna inventering har påbörjats under våren 2008.

- Kompetenskartläggning av personalen

Inventering av befintlig IT-personal på förvaltningar och bolag och deras kompetens bör ske oavsett val av genomförande.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Staden måste stärka den centrala IT-styrningen, utveckla samverkansforum med verksamheterna för att skapa dialog om strategisk IT och verksamhetsbehov samt etablera en leverans- och beställarorganisation.

Den stora utmaningen ligger i konsolidering och standardisering av arbetssätt och processer varför ett förankringsarbete och kommunikation ut mot verksamheterna är av största vikt.

Varje förvaltning och bolag måste även efter en konsolidering och standardisering

ha en funktion som fångar upp verksamhetskrav avseende nuläge och framtiden samt kan översätta detta till behov av IT-stöd och IT-strategisk inriktning.

Servicenämnden måste etablera en beställarorganisation som hanterar externa leverantörer samt relationen med förvaltningar och bolag.

Stadens IT-avdelning måste bygga upp samverkansformer för att fånga upp behov och krav samt kommunicera ut centrala inriktningsbeslut och strategier.

Stadsledningskontoret ska enligt förslag i särskilt ärende teckna övergripande avtal med S:t Erik Kommunikation AB (Dnr 035-3036/2007) om kommunikationstjänster till stadens förvaltningar och bolag. På motsvarande sätt ska stadsledningskontoret enligt förslag i detta ärende teckna övergripande avtal med servicenämnden avseende gemensam IT-service.

För att uppnå avsedd effektivisering är det viktigt att en gemensam IT-service ges tillräcklig omfattning för att kunna dra nytta av stordriftsfördelar. För att uppnå möjliga stordriftsfördelar och rationaliseringar är det viktigt att standardisera processer och konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Samtidigt kommer olika nämnder att ha olika behov och olika önskemål om service. Därför föreslår stadsledningskontoret att vissa delar av serviceutbudet blir obligatoriskt i ett basutbud, medan andra delar kan ingå som tilläggsutbud efter överenskommelse.

Den gemensamma IT-servicen ska finansieras genom kostnadsbaserad prissättning i enlighet med servicenämndens beslut.

BEREDNING

Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning. Ärendet har remitterats till Stockholms Stadshus AB, trafik- och renhållningsnämnden, kyrkogårdsnämnden, idrottsnämnden, exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, fastighetsnämnden, utbildningsnämnden, brand- och räddningsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialtjänstnämnden, äldrenämnden, kulturnämnden, servicenämnden, kommunstyrelsens handikappråd samt till samtliga stadsdelsnämnder.

Innehåll

Stockholms Stadshus AB
Trafik- och renhållningsnämnden
Kyrkogårdsnämnden
Idrottsnämnden
Exploateringsnämnden
Stadsbyggnadsnämnden
Fastighetsnämnden
Utbildningsnämnden
Brand- och räddningsnämnden

Sid

Miljö- och hälsoskyddsnämnden
Socialtjänstnämnden
Äldrenämnden
Kulturnämnden
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd
Bromma stadsdelsnämnd
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Norrmalms stadsdelsnämnd
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
Kungsholmens stadsdelsnämnd
Farsta stadsdelsnämnd
Älvsjö stadsdelsnämnd
Östermalms stadsdelsnämnd
Södermalms stadsdelsnämnd
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
Skärholmens stadsdelsnämnd
Stockholm vatten
Servicenämnden
Kommunstyrelsens handikappråd

Stockholms Stadshus AB

Stockholms Stadshus AB:s tjänsteutlåtande daterat den 24 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Finansroteln har remitterat Förslag till införande av gemensam IT service till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande.

Underremiss

Svenska Bostäder skriver i sitt remissvar att det är viktigt att man närmare studerar bolagens förutsättningar för en effektivisering och att en bedömning av möjliga effekter genomförs. Svenska Bostäder föreslår att en sådan utredning inleds så snart som möjligt. Svenska Bostäder anser också att för de tre bostadsbolagen finns mycket större möjligheter till effektivisering genom att de tre bolagen samarbetar kring både förvaltningen av system och driften av IT-miljön. Då de tre bolagen bedriver mycket snarlik verksamhet kan näst intill all infrastruktur och alla system samutnyttjas. Det finns mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet (bilaga 2:1).

Familjebostäder anser att innehållet i den föreslagna gemensamma IT-servicen stämmer väl överens med den diskussion som för närvarande för inom företaget om att

upphandla den lokala serverdriften och helpdeskfunktionen i syfte att minska kostnader och sårbarhet. Bolaget anser dock att det är absolut nödvändigt att åstadkomma en lösning som tar hänsyn till bolags-sektorns specifika behov samt att standardisering och stordrift inte drivs så långt att service försämras och lyhördheten för kundernas behov tappas bort. Familjebostäder anser vidare att man bör tillgodogöra sig erfarenheterna från genomförandet av gemensam IT service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden innan nästa steg tas. Bolaget påpekar även att en koncernsamverkan kring verksamhetsspecifika system har inletts, så som kring Familjebostäders egenutvecklade fastighetsadministrativa system Fasad. Systemet används idag av Familjebostäder och Micasa och är nu på väg att anpassas och tas i drift av systerbolagen Stockholmshem och Svenska Bostäder (bilaga 2:2).

Stockholmshem har under mycket lång tid haft sin IT-drift utlokaliserad hos extern driftleverantör. Detta har, kombinerat med en kompetent egen beställarorganisation, skapat en effektiv och tydlig IT-verksamhet. Bolaget har mycket goda erfarenheter av detta arbetssätt och ser klara fördelar med en tydlig rollfördelning mellan beställare och leverantör. Bolaget anser att den föreslagna gemensamma IT-servicen inom staden måste ha mycket tydliga mål och gränssnitt mot stadens olika verksamheter då det finns en uppenbar risk med centraliserade lösningar som innebär att små förvaltningar och bolag kan få sina önskemål nedprioriterade, vilket kan leda till minskad effektivitet och missnöjda användare och kunder. Det är angeläget att ha så korta och tydliga beslutsvägar som möjligt för att eliminera de samarbetsvärigheter som kan uppstå mellan driftleverantör, systemförvaltare och beställare. Vidare påpekar Stockholmshem att de kommunala bostadsföretagen under det senaste året har etablerat ett samarbete i syfte att få ett gemensamt fastighetssystem vilket beräknas vara avslutat under 2010. Översynen av bolagens system måste därför ha som utgångspunkt i varje bolags unika förutsättningar att verka på marknaden och se IT som ett stöd för verksamheten (bilaga 2:3).

SISAB anser att ambitionen och tanken i projektets förslag till förbättringar och effektiviseringar av administrationen inom staden genom tillskapandet av en gemensam IT-service är bra och SISAB ser positivt på förslaget. Bolaget vill dock betona att en gemensam, samordnad IT-verksamhet till en lägre kostnad i sig inte är en garanti för en större effektivitet eller en bättre service, utan att det i första hand är innehållet i verksamheter och tjänster samt kvaliteten i produkten som styr den upplevda och ekonomiska nyttan. Det är därför viktigt att vid ett införande av gemensam IT-service beakta att besparingar i själva IT-servicen inte äts upp av ökade kostnader och förlorad effektivitet i bolagets verksamhet (bilaga 2:4).

Stokab välkomnar införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. En stadsövergripande gemensam IT-service skapar, tillsammans med ett samlat ansvar för stadens kommunikationslösningar och ett samordnat nyttjande av Stokabs fibernät, goda förutsättningarna för en effektiv IT-funktion inom staden. Dock påpekar bolaget att etableringen av en gemensam IT-service i första etappen baserar sig på verksamheter med likartade behov. De synergier som en samordning av IT-funktioner

för likartade verksamheter ger kan enligt Stokab inte lika enkelt tas tillvara för helt skilda verksamhetsområden. Stokab anser därför att en utvärdering av gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden är angelägen inför analysen om hur en konsolidering och standardisering av IT-funktioner kan genomföras för fackförvaltningar och bolag. Analysen bör även belysa andra åtgärder, exempelvis samordnade upphandlingar av funktioner som bedöms vara gemensamma för flera förvaltningar och bolag. Stokab anser vidare att det är angeläget att den kommande krav- och behovsanalysen för bolagen har utgångspunkt från koncernens olika affärsområden. Det måste även beaktas eventuella lag- och regelkrav som särskiljer bolagen från den kommunala förvaltningen (bilaga 2:5).

Stockholms Stads Parkering delar fullt ut uppfattningen om att det finns stora rationella och ekonomiska vinster att hämta genom att som föreslagits införa en gemensam IT-service inom staden för de system som hanterar likartad verksamhet inom exempelvis administration, upphandling mm. Det är också bra att förslaget konstaterar att det måste genomföras detaljerade krav- och behovsanalys för bland annat bolagens del eftersom deras verksamhet och IT-miljö är mer diversifierad än exempelvis stadsdelsnämndernas verksamhet. Det är i detta sammanhang viktigt att förutsättningarna för och konsekvenserna av en samordning tydliggörs redan på planeringsstadiet ända ned på lägsta nivå. Som exempel kan nämnas kopplingarna mellan standardsystem och verksamhetssystem, hur en standardarbetsplats skall konfigureras för bolagen och hur backuphanteringen skall utföras mm. Inom Stockholm Parkering är större delen av IT-miljön anpassad och uppbyggd av ett stort antal system som specialanpassats till den inom staden unika verksamhet som bolaget bedriver och med utgångspunkt från att på en starkt konkurrensutsatt marknad kunna lämna kunden bästa tänkbara service. En viktig förutsättning för att kunna bedriva en rationell och kostnadseffektiv IT-verksamhet under dessa förutsättningar är att kunskap och kompetens för upphandling, utveckling och drift finns kvar på lokal nivå inom bolaget. Det är vidare viktigt att de generella IT-plattformarna för mail, fileservers samt helpdesk görs så flexibla att bolaget kan nyttja dessa och samtidigt kunna ta hänsyn till verksamhetsspecifika behov (bilaga 2:6).

Stockholms Stads Bostadsförmedling kan konstatera att tankegångarna som förs fram i det remitterade tjänsteutlåtande följer de intentioner som bostadsförmedlingens styrelse beslutat för bolaget och tillstyrker därför utlåtandet. Bostadsförmedlingen har för att möta den kraftiga uppgången i verksamhetsvolymen genomfört en omfattande och snabb egenutveckling av verksamhetssystem och webbtjänster. Sedan drifttagningen av verksamhetssystemet i februari 2006 har förvaltning och drift blivit en allt större uppgift för bolaget. En liten organisation klarar inte att långsiktigt att hålla både en hög kvalitet på förvaltning och utveckling av verksamhetssystemet samt att upprätthålla kompetens och driftsbevakning 24 timmar om dygnet. Bolagets styrelse har därför beslutat att en IT-grupp tillskapas med ansvar för utveckling och förvaltning av verksamhetssystemet samt att en process för outsourcing av IT-drift inleds (bilaga 2:7).

Stockholms Hamn AB har förhoppningar på att de tjänster som skall levereras av

en stadsövergripande gemensam IT-service skall bli värdefulla för Hamnen. En konsolidering bör kunna leda till besparingar och effektiviseringar om den genomförs på rätt sätt. Dock finns det många frågetecken som behöver rätas ut. Det nuvarande förslaget är helt baserat på stadsdelsförvaltningarnas förutsättningar och behov. Bolagens situation är inte analyserad vilket också konstateras i förslaget. Hamnen är idag mycket beroende av de lokala IT-systemen och en konsolidering får inte innebära gränsdragnings- eller andra problem som äventyrar driftsäkerheten. Sammanfattningsvis kan konstateras att det behövs många klarlägganden av föreliggande förslag:

- Hur skall gränsdragningsproblemen lösas?
- Hur skall överföring/implementering gå till?
- Tillgänglighetskrav avseende tjänster och applikationer?
- Hur skall säkerhetsfrågor beaktas?
- Hur skall ansvar och befogenheter fördelas?
- Hur kommer prissättningen att se ut?

Ovanstående frågor måste enligt Hamnens uppfattning besvaras på ett tillfredsställande sätt för att säkerställa att förslaget verkligen innebär både en besparing och en effektivisering av verksamheten (bilaga 2:8).

Stockholms Business Region kan se fördelar i förslaget om stadsövergripande IT-service, främst vad gäller stadsdelsnämnderna som har likartad verksamhet och IT-miljö och där stordriftsfördelar kan vinnas. För bolagen är samordningsvinsten inte lika tydlig, då bolagen har en väl utbyggd IT-plattform som är direkt integrerad i den verksamhet som bedrivs. Stockholm Business Region har ett flertal verksamhetssystem som inte kan ses som standardiserade och som fordrar specialkunskaper av såväl personal som leverantör och IT-support. Stockholm Business Region ser en risk med en gemensam IT-plattform för bolagen i och med att tillgängligheten och snabbheten i servicen kan försämrats och att ledtiderna blir långa. Inga kostnader har belysts, vilket kan medföra högre kostnader än vad bolaget har i dag för drift, service och arbetsplatssystem (bilaga 2:9).

S:t Erik Markutveckling har inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet då bolaget idag har en liten organisation utan någon egen IT-service eller IT-miljö. Om bolagets egen organisation på sikt förändras, kommer förändringar inom stadens IT-service naturligtvis att beaktas. (bilaga 2:10).

Koncernledningens synpunkter

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Uppdraget ingår även i budget för 2008 och inriktningen är att verksamheten efter genomförd konsolidering och standardisering ska läggas ut på entreprenad. Ärendet har tagits fram av stadsledningskontorets IT-avdelning. En omvärldsanalys har genomförts med andra organisationer med erfarenhet av konsolidering och standardisering av IT-infrastruktur inom offentlig förvaltning. Ett antal IT-chefer och IT-ansvariga vid stadens förvaltningar har intervjuats samt deltagit i workshops.

Utredningen pekar på att en gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

I förslaget rekommenderas att en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske föreslås en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder, facknämnder samt bolag ska enligt förslaget realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Bolagen är i sina remissvar överlag positiva till förslaget och välkomnar en gemensam IT-service för det infrastrukturella IT stödet, vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. Flera bolag har redan i dagsläget delar av denna verksamhet utlagd på entreprenad.

Koncernledningen delar bolagens uppfattning avseende föreslagen konsolidering av förvaltningarnas och bolagens IT-miljöer och ser att det finns en mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet.

Koncernledningen och bolagen delar även stadsledningskontorets uppfattning att det är viktigt att den föreslagna konsolideringen genomförs i etapper och att den genomförs i ett första skede för stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen. Denna etapp bör därefter utvärderas inför kommande införande.

Trafik- och renhållningsnämnden

Trafik- och renhållningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Valeskog m.fl. (s), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Mikael Söderlund m.fl. (m) och ledamoten Inge-Britt Lundin (fp), *bilaga 1*.

Trafikkontorets tjänsteutlåtande daterat den 22 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendet avser yttrande över "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service", en remiss från kommunstyrelsen.

Införande av stadsövergripande gemensam IT-service innebär en stor förändring av hur IT-tjänster kommer att levereras till såväl verksamheterna som till de enskilda användarna. Förslaget utgår i stort från situationen inom stadsdelsektorn med likartad verksamhet och där gemensam service enligt förslaget bör kunna ge övervägande positiva effekter. För Trafikkontorets del liksom för övriga fackförvaltningar och bolag med tydlig specialisering är besparingspotentialen mer osäker. För att förslaget inte ska få negativa konsekvenser för kontorets verksamheter är den fortsatta utredningen med bl.a. en mer detaljerad krav och behovsanalys av det lokala IT-stödet på fackförvaltningar viktigt.

Trafikkontoret har inga invändningar mot de delar i förslaget till gemensam IT-service som avser generella gemensamma IT-infrastrukturella funktioner som t.ex. E-post, integrationstjänster, E-tjänstportaler, katalogtjänster mm. Kontoret ser också positivt på förslaget om att det skall finnas ett basutbud samt ett tilläggsutbud som avropas efter behov.

Kontoret har däremot speciella behov av IT-stöd i egenskap av väghållare dels för att klara framkomlighetsuppdraget i regionen men även för att klara säkerheten för trafikanterna. Trafikkontoret har därför behov av att samarbeta med andra organisationer bl.a. Trafik Stockholm kring IT-drift och IT-jour också utifrån att det är en dygnet runtverksamhet. Slutligen har kontoret, speciella behov av att kunna hantera hemligstämplad information och ha tillgång till IT-stöd för förvaltning och underhåll av de hemligstämplade tunnarna som finns i Stockholms stad.

Kontorets speciella behov av IT-stöd kan därför vara svårt att helt inrymmas i en gemensam IT-service. Av dessa skäl anser kontoret, i likhet med förslaget i remissen, att en detaljerad krav- och behovsanalys måste genomföras. Denna analys bör göras i samverkan med trafikkontoret innan hela eller delar av förslaget till gemensam IT-service kan genomföras för trafikkontorets del. I arbetet med denna analys bör även kontorets erfarenheter från samverkan mellan trafikkontoret, exploateringskontoret, fastighetskontoret och utrednings- och statistikkontoret tas tillvara.

Bakgrund / Remissen

Kommunstyrelsen har till Trafik- och renhållningsnämnden remitterat ett tjänsteutlåtande, "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Ärendet innehåller ett förslag till hur staden skall införa en stadsövergripande gemensam IT-service. Svar på remissen önskas senast 2008-06-30.

Remissen

Förslaget till stadsövergripande gemensam IT-service beskriver hur en gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-området skall etableras och sedan successivt införas under 2009 och 2010 för samtliga förvaltningar och bolag inom staden. Syftet är att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska.

Ärendet föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras, för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då IT-miljön där är mer diversifierad.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster:

- Lokal serverdrift infrastruktur/serverdrift lokala verksamhetssystem
- Servicedesk/Helpdesk
- Arbetsplatssystem

En stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk etableras, som hanterar stadens kunder i IT-leveransen. Servicedesk/Helpdesk äger alla ärenden och hanterar i sin tur ärenden som ska förmedlas till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Detta ger kunden/verksamheten en kontaktyta och återkoppling sker från den centrala funktionen Servicedesk/Helpdesk. Alla ärenden ska kunna följas av stadsledningskontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Generella synpunkter

Införandet av stadsövergripande gemensam IT-service innebär en stor förändring av hur IT-tjänster kommer att levereras till såväl verksamheterna som till de enskilda användarna. Utgångspunkterna i förslaget präglas i stor utsträckning av dagens situation inom stadsdelsektorn. Detta är i sig naturligt utifrån att verksamhetssystemen där är gemensamma och behovet av IT-tjänster är likartade både utifrån verksamhetens krav såväl som för de enskilda användarna.

Fackförvaltningar och bolag har mycket specialiserade och differentierade uppdrag vilka IT-verksamheten skall stödja. Man nämner dock i remissen att stadsledningskontoret måste genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar och bolagens innan förslagen om Gemensam IT-service kan realiserars.

I remissen används också genomgående begreppet lokala verksamhetssystem utan någon analys av deras betydelse. För Trafikkontorets del är de lokala verksamhetssystemen det som avgör om kontoret kan leverera de uppdrag som kontoret är satt att utföra.

Trafikkontoret behov av IT-stöd

Trafikkontoret har tre huvuduppdrag som IT-verksamheten skall stödja. Det är

- Framkomlighetsuppdraget
- Serviceuppdraget
- Underhållsuppdraget

För att klara dessa uppdrag behöver kontoret en väl fungerande IT-service och där

specialiserade system inom det kommunaltekniska området är en förutsättning. Merparten av de verksamhetssystem som kontoret använder är unika för den egna verksamheten och kommer från mindre, inom området, specialiserade IT-företag. Detta innebär att dessa IT-system inte alltid befinner sig i samma tekniska utvecklingsfas vilket får till följd att det ställs högre krav på den PC-plattform som systemen skall fungera i. Mycket av den information som finns i IT-systemen har också en rumslig del med kopplingar till GIS och kartsystem. Detta ställer i sin tur krav på särskilda databaser och mer komplexa IT-system.

Framkomlighetsuppdraget

Under de kommande 10 till 15 åren kommer det att satsas på stora infrastrukturella projekt i regionen som kontoret medverkar i. Detta kommer att sätta fokus på framkomligheten, trafikplanering och trafikinformation som också måste ske i ett regionalt perspektiv. Kontoret har ett långvarigt samarbete med Vägverket Stockholm i dessa frågor bl.a. genom en gemensam vägtrafikcentral Trafik Stockholm och stadens egen driftcentral.

Kontoret samverkar med Trafik Stockholm avseende vissa IT-infrastrukturella lösningar bl.a. för att i vissa lägen ha tillgång till katastrofsäkra och autonomt fungerade IT-system. IT-systemen har därför successivt byggts ut för att tillgodose detta krav. Trafikkontoret har därför behov av att samarbeta med bl.a. Trafik Stockholm och andra organisationer kring IT-drift och IT-jour också utifrån att det är en dygnet runtverksamhet.

Service och Underhållsuppdragen

IT-stödet för dessa uppdrag kan troligtvis passa in i de gemensamma funktioner som staden bygger ut kring eTjänster. Även andra infrastrukturella IT-funktioner som integrationer med externa utförare passar troligtvis också in i gemensam IT-service. I övrigt är de verksamhetssystem som kontoret har för att lösa dessa uppdragen i hög grad specialiserade och unika i staden.

Speciella tekniska system

Som väghållare har kontoret ansvar för vägnätet och säkerheten i vägnätet. För att upprätthålla detta finns ett stort antal drift- och övervakningssystem som kontoret måste ha tillgång till för att garantera säkerheten för trafikanter. Kontoret är därför ägare av en mängd olika tekniska anläggningar inom staden som alla är sammankopplade i ett tekniskt IT-nät.

I detta nät hanteras bl.a. övervakning av hissar, rulltrappor, markvärme, ledningstunnlar och vägtunnlar, trafiksignalanläggningar samt passagesystem för vissa teknikutrymmen. I detta ingår också system för trafikvideoövervakning som även är kopplat till Trafik Stockholm via GCP (gemensam kommunikationsplattform).

För att hantera detta IT-nät och dess ingående komponenter krävs specialistkompetens. Det krävs också specialistkunskap i kontakterna med de företag som levererar IT-tjänster inom detta område. Detta måste beaktas i samband med att en detaljerad krav och behovsanalys genomförs.

Säkerhetsklassade IT-system

Kontoret förvaltar och underhåller också vissa säkerhetsklassade tunnlar som finns

i staden. För att hantera IT-stödet till denna verksamhet måste viss personal inom trafikkontorets IT-enhet vara personkontrollerade och genomgått en särskild säkerhetsutbildning. För företag vars personal skall användas i denna verksamhet måste en särskild SUA -prövning genomföras utöver en personkontroll och särskild utbildning. Även detta måste beaktas då en detaljerad krav och behovsanalys genomförs.

Gemensam servicedesk/helpdesk

Trafikkontoret har idag en egen väl fungerande servicedesk som är upphandlad som en entreprenad bemannad av ett externt företag. Denna servicedesk är placerad i tekniska nämndhuset vilket innebär att det finns en närhet till verksamheterna och därmed kunskap både om verksamheternas behov men också en lokalkännedom hur användarna sitter och vilken utrustning de har.

I remissen beskrivs Servicedesk/Helpdesk som en funktion för service till användare och en "single point of contact" för support och beställningar. Funktionen ansvarar för användarstöd och felavhjälpning, men också för hantering av enklare beställningar och avrop såsom begäran om nya arbetsplatser, användare etc. Målet är också att ca 80% av alla ärenden skall lösas i servicedesk.

För stadsdelsförvaltningarna bör den föreslagna modellen kunna fungera bra. Den gemensamma servicedesken kan fungera även för trafikkontorets användare för de gemensamma stödsystemen Agresso (Ekonomi) och Lisa (personal) samt andra stadsgemensamma IT-funktioner.

För trafikkontorets egna verksamhetssystem och speciella program finns det en uppenbar risk att dessa frågor försvinner i mängden av andra supportfrågor. Risken finns att mycket av denna support kommer att hanteras av användarna på trafikkontoret själva med ökade kostnader som följd. Man bör därför överväga en lösning där dessa risker kan minskas och en lokal koppling finns med.

Roller och ansvar

I förslaget skall Serviceförvaltningen få en central roll i alla kontakter med IT-leverantörerna. För de renodlade IT-infrastrukturella delarna dvs. central kommunikation, e-post, katalogtjänster mm är detta bra och kan underlätta hanteringen. För hanteringen av kontorets lokala verksamhetssystem blir rollerna oklara och här måste rollerna och gränsdragningarna bli mycket tydligare. Detta blir särskilt viktigt då kontoret förutsätter att Trafik- och renhållningsnämnden fortfarande skall vara systemägare av sina egna verksamhetssystem.

Trafikkontorets egna verksamhetssystem kommer från mindre och specialiserade leverantörer inom det kommunaltekniska området vilket innebär att det krävs verksamhetskunskap i kontakterna med leverantörerna. Leverantörerna har också ofta egna förvaltningsgrupper där mycket av kontakterna sker mellan leverantörerna och kvalificerade användare inom det kommunaltekniska området. Här måste Serviceförvaltningens roll klargöras i förhållande till verksamheterna på trafikkontoret. Trafikkontorets verksamheter behöver därför korta beslutsvägar så att inte negativa konsekvenser för verksamheterna uppstår.

Ekonomiska konsekvenser

I förslaget till gemensam IT-service har en beräknad kostnad för genomförandet uppskattats till 80 Mkr. Om detta även omfattar förvaltningarnas egna kostnader för att anpassa de lokala verksamhetssystemen för alla förvaltningar och bolag framgår inte. Kontoret förutsätter att dessa kostnader finansieras centralt.

Trafikkontorets förslag

Kontoret har idag en väl fungerande IT-service som på uppdrag även levererar IT-service till brandförsvaret, exploateringskontoret, fastighetskontoret och utrednings- och statistikkontoret. Erfarenheter från detta samarbete visar att det finns samordningsvinster men också svårigheter med att hålla en hög standardisering samtidigt som lyhördhet och flexibilitet måste finnas för verksamheternas behov. Hög kompetens och kunskap om de olika kontorens/bolagens verksamheter och behov är viktiga faktorer för att lyckas.

Kontoret har därför erfarenheter av standardisering och gemensam IT-service som borde komma till nytta i andra sammanhang.

Trafikkontoret har inga invändningar mot de delar i förslaget till gemensam IT-service som avser generella gemensamma IT-infrastrukturella funktioner som t.ex. E-post, integrationstjänster, E-tjänstportaler, katalogtjänster mm. Kontoret ser också positivt på förslaget om att det skall finnas ett basutbud samt ett tilläggsutbud som avropas efter behov.

Trafikkontorets IT-stöd är utformat för att kontoret ska kunna uppfylla uppdraget som väghållare och därmed klara framkomlighetsuppdraget i regionen men även för att klara säkerheten för trafikanterna. Kontoret har därför behov av samverkan med Trafik Stockholm och andra organisationer kring IT-drift och IT-jour också utifrån att det är en dygnet runtverksamhet.

Trafikkontorets behov av ett tekniskt IT-nät och behov av att kunna hantera de säkerhetsklassade IT-systemen ser kontoret svårigheter med att inrymma i gemensam IT-service.

Kontoret anser också att en gemensam servicedesk:s uppbyggnad och funktion måste tydliggöras och att ett lokalt inslag måste möjliggöras för fackförvaltningar och bolag med sina egna behov och krav. I förslaget står också att SLK skall kunna följa alla ärenden som registreras i servicedesken. Lika självklart är att trafikkontoret kan följa sina egna ärenden i egenskap av beställare.

Den stora förändring som införandet av gemensam IT-service innebär, kan för kontorets del få negativa effekter för IT-stödet till kontorets verksamheter och i förlängningen hur kontoret kan utföra sina uppdrag. Förslaget innehåller också oklarheter då det gäller roller och ansvar vilket måste förtydligas. Vidare är det viktigt att utreda besparingspotentialen i förslaget för kontorets del.

Kontoret anser därför att innan förslaget om gemensam IT-service helt eller delvis kan införas för trafikkontorets del, måste en detaljerad krav- och behovsanalys genomföras där kontorets behov av IT-stöd klargörs. Denna analys bör göras i samverkan med trafikkontoret.

Kontorets erfarenheter från den befintliga samverkan som redan finns mellan

trafikkontoret, exploateringskontoret, fastighetskontoret och utrednings- och statistikkontoret bör också tas tillvara i detta arbete.

Kyrkogårdsnämnden

Kyrkogårdsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att godkänna förvaltningens svar på remissen och överlämna det till kommunstyrelsen.

Magnus Jarnling (mp) och *Lilian Falkbäck* m fl (s) deltar inte i beslutet.

Kyrkogårdsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 3 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige har 2007-04-16 och i Budget 2008 beslutat att Stockholms stad ska konsolidera och standardisera stadens IT-verksamhet med inriktning mot att denna verksamhet senare ska kunna läggas ut på extern entreprenad.

Kommunstyrelsen har skickat "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service", Dnr: 031-826/2008, på remiss till stadens nämnder och Stockolm Stadshus AB.

Kommunstyrelsen har förslagit kommunfullmäktige besluta om ett antal punkter som avser "Införande av stadsövergripande gemensam IT-service" Dnr: 031-826/2008. Ärendet är utarbetat av stadsledningskontoret och ska vara finansroteln till handa senaste den 30 juni 2008. Om kommunfullmäktige fattar beslut enligt kommunstyrelsens förslag kommer stadsledningskontoret få i uppdrag att under 2008 förbereda och möjliggöra införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service.

FÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

I remissen föreslår stadsledningskontoret en rad åtgärder för att standardisera och konsolidera stadens IT-verksamhet. Det krävs insatser både från centralt och lokalt håll för att genomföra denna process. Den strategiska styrningen ut mot stadens nämnder centraliseras för att bli klar och tydlig. Förslaget innebär i korthet att:

1. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.

3. För alla Stockholms stads nämnder blir det obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Även andra tjänster kan efter överenskommelse avropas från servicenämnden.

4. Från stadens nämnder överförs utföransvar för tjänster enligt punkt 3 successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

Att en stadsövergripande funktion tar över tjänsten lokal serverdrift medför effektiviseringar för stadens förvaltningar. En samordnad lagring av dokument, backuphantering mm gör att förvaltningarna blir mindre sårbara. Alla förvaltningar behöver då inte hålla sig med IT-driftteknisk kompetent personal utan kan använda och rikta in sina resurser på utveckling av sina egna verksamhetsspecifika IT-system.

Service/helpdesk innebär att det skapas en central funktion som kan ge förvaltningarnas användare en bättre service vad det gäller de gemensamma IT-tjänsterna. De anställda får en högre tillgänglighet och större bredd på kompetens i de gemensamma IT-systemen. När det gäller förvaltningens lokala verksamhetssystem Grav kommer "support"-funktionen att behöva ligga kvar på förvaltningen tills vidare.

Att införa för hela staden gemensamma arbetsplatssystem ger i samband med en standardiserad plattform större möjlighet till att flexibelt bygga på med tjänster (utöver standardtjänsterna). Här krävs samarbete mellan förvaltningar, bolag och stadsledningskontoret för att tjänsteutbudet ska bli så bra som möjligt.

Förslaget till gemensam IT-service är väl utarbetat. Det speglar en framtid i samverkan där kyrkogårdsförvaltningen kan dra nytta av stordriftfördelar, få effektiviseringsvinster. Det innebär också att "felkällorna" minskar och att våra medarbetare, kunder och andra samarbetspartners kan få en bättre service.

För förvaltningens del kommer ett införande av gemensam IT-service att innebära ökade krav på att delta i stadens gemensamma IT-utveckling. Resurser måste därför avsättas för strategisk IT-utveckling. Förvaltningen är positiv på en sådan utveckling och ser fram mot ett samarbete med stadens övriga nämnder.

FÖRVALTNINGENS FÖRSLAG

Förvaltningen föreslår att kyrkogårdsnämnden godkänner förslaget till yttrande över remissen samt det överlämnas till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Idrottsnämnden

Idrottsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att som svar på remissen åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 att ge kommunstyrelsen uppdraget att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Detta ärende är ett remissvar på kommunstyrelsens förslag hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det

lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad. Idrottsförvaltningen instämmer i förslaget till beslut med tillägget att utreda om och hur fackförvaltningarnas verksamhetssystem kan integreras i det föreslagna gemensamma arbetsplatssystemet.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av administrativa avdelningen.

Bakgrund

Idrottsnämnden har ombetts att svara på en remiss från kommunstyrelsen om förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Dokumentet beskriver stadsledningskontorets förslag om hur det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden. Servicenämnden ska i sin tur genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service via extern entreprenad. Enligt förslaget ska det vara obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem

Övriga tjänster kan avropas efter överenskommelse med servicenämnden.

Utföransvar för obligatoriska tjänster överförs successivt från stadens nämnder till servicenämnden under 2009 och 2010.

De beräknade effekterna efter genomförandet blir i huvudsak:

- 1 Minskad bemanning, minst en halvering av årsarbetskraften.
- 2 Konsolideringseffekter genom sammanslagning av servrar och driftcentraler.
- 3 Stordriftsfördelar med en standardiserad och kostnadseffektiv IT-miljö. Därtill möjlighet till utökad öppethållande efter kontorstid.
- 4 Effektivare IT-stöd med högre tillgänglighet och jämnare kvalitet i leveransen.

Förvaltningens synpunkter

Idrottsförvaltningen instämmer i stadsledningskontorets uttalade syfte att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen, minska sårbarheten i stödprocesserna samt skapa en organisation med starkare service- och kundfokus. Allt IT-stöd som kan hänföras till stadens gemensamma IT-infrastruktur kan med fördel läggas i en samlad serviceorganisation.

Förslaget bidrar till att realisera stadens inriktningsmål där verksamheterna ska vara kostnadseffektiva, förvaltningarna ska fokusera på sina kärnuppgifter och administrationskostnaderna ska minska.

Idrottsförvaltningen utför i skrivande stund flera åtgärder som underlättar drift och förvaltning av egna IT-system. En stor konsolidering av servrar, framförallt de som hanterar idrottsförvaltningens egna verksamhetssystem, genomförs. Det pågår också förvaltningsetablering av egna verksamhetskritiska system enligt stadens

förvaltningsmodell F-guide. Dessa åtgärder syftar till en bättre styrning av verksamheternas behov inom respektive IT-system och innebär en kostnadsbesparing på sikt. Detta arbete faller väl in under stadens inriktningsmål om kostnadseffektivitet genom minskade administrativa kostnader.

I förslaget och den bakomliggande utredningen ligger endast en begränsad analys av fackförvaltningarnas behov och ingen alls av bolagens behov. Förslaget kan då tolkas som anpassat till stadsdelsförvaltningarnas verklighet. Detta kan resa farhågor för viss del av idrottsförvaltningens verksamhet. Den IT-personal som ger stöd till förvaltningens verksamhetssystem har en omfattande kunskap om systemens uppbyggnad, innehåll och tekniska komplexitet. Alla har också lång erfarenhet av och god kunskap om övriga verksamhetsfrågor. En utarmning av denna kunskap blir till förfång för verksamheten.

Idag ligger största delen av idrottsförvaltningens IT-stöd på de egna verksamhetssystemen där drift, underhåll, förvaltning och utveckling inte alltid kan avgränsas tjänstemässigt. Här ligger de största farhågorna då en mycket god kunskap om verksamhetssystemens funktion och struktur är viktig vid allt tillhörande IT-stöd.

Ett scenario där förvaltningen har behov av verksamhetskunnigt IT-stöd men bara har tillgång till generalister är inte önskvärt. De avtal som finns med respektive systemleverantör ger kanske bara stöd gällande IT-systemens funktion, inte rörande det verksamhetsnära behovet av IT-stöd.

Det finns också behov av anpassningar i den centrala arbetsplatsstandarderna. Idrottsförvaltningen är idag ansluten till S:t Erik-net, men utför lokalt ganska stora anpassningar i de ingående standardsystemen för att kunna upprätthålla alla nödvändiga integrationer i verksamhetssystemen. En ingående kunskap om detta är nödvändigt för en framgångsrik driftmiljö.

Idrottsförvaltningen efterlyser en analys/utredning av möjligheten att integrera fackförvaltningarnas verksamhetssystem i det föreslagna gemensamma arbetsplatssystemet och en konsekvensbeskrivning av detta.

Exploateringsnämnden

Exploateringsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorets utlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Mirja Räihä Järvinen m.fl. (s),
bilaga 1.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Lotten von Hofsten (v),
bilaga 1.

Exploateringskontorets tjänsteutlåtande daterat den 26 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I ärendet föreslås hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden och i en andra etapp för IT-stödet på övriga facknämnder och bolag. Gemensam IT-service ska realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Om staden beslutar att införa en upphandlad stadsövergripande gemensam IT-service som är bättre och mer kostnadseffektiv än nuvarande organisation ställer sig exploateringskontoret positivt till förslaget. Kontoret köper redan idag IT-tjänster inom de föreslagna områdena.

Bakgrund/Remissen

Kommunstyrelsen har till samtliga stadens nämnder samt Stockholms Stadshus AB remitterat Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Ärendet innehåller ett förslag till hur staden ska hantera sitt behov av datakommunikation framöver. Remisstiden sträcker sig till den 30 juni 2008.

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service.

Ärendet

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av kommunstyrelsen utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service uppges vara att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

I ärendet föreslås hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden avseende både det administrativa nätet och IT i skolan (EDU-nätet) och i en andra etapp för IT-stödet på övriga facknämnder och bolag. Innan den andra etappen kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då övriga facknämnders och bolags IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden. Servicenämnden föreslås få i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.

Vidare föreslås att det blir obligatoriskt för alla Stockholms stads nämnder att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- Lokal serverdrift

- Servicedesk/Helpdesk
- Arbetsplatssystem.

Enligt förslaget överförs utföransvar för tjänster enligt ovan successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

Kostnaden för genomförande av gemensam IT-service beräknas uppgå till ca 80 mnkr åren 2009-2011. Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration beräknades den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år

Exploateringskontorets synpunkter

Datorn och de IT-system som används är det absolut viktigaste arbetsredskapet för exploateringskontorets medarbetare. Om nätverket och systemen inte fungerar går värdefull arbetstid förlorad.

Sedan exploateringskontoret bildades har kontoret avropat tjänster inom IT-området från trafikkontoret. Detta har fungerat mycket bra.

Trafikkontoret har en servicedesk som är upphandlad som en entreprenad bemannad av ett externt företag. Denna servicedesk är placerad i tekniska nämndhuset vilket innebär att det finns en närhet till verksamheterna och därmed kunskap både om verksamheternas behov men också en lokalkännedom hur användarna sitter och vilken utrustning de har. De flesta ärendena kan lösas per telefon och mail men det finns även ett visst behov av handgriplig hjälp. Om sådan support inte kan erbjudas i den nya organisationen måste exploateringskontoret antingen skaffa egen kompetens eller köpa från ytterligare en part.

Exploateringskontoret har ett antal lokala verksamhetssystem varav några är gemensamma med andra tekniska förvaltningar. Ofta är de unika för verksamheten och kommer från mindre, specialiserade och nischade IT-företag. Det är därför mycket viktigt att den detaljerade krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar och bolagen som ska göras utförs med största grundlighet. Det är viktigt att gränssnitten blir tydliga vad gäller ansvar och roller.

Om staden beslutar att införa en upphandlad stadsövergripande gemensam IT-service som är bättre och mer kostnadseffektiv än nuvarande organisation ställer sig exploateringskontoret positivt till förslaget. Kontoret köper redan idag IT-tjänster inom de föreslagna områdena.

Det är emellertid viktigt att förändringen även kommuniceras till användarna på ett mycket pedagogiskt sätt. Standardisering av programvara innebär att många av stadens medarbetare kommer att behöva lära sig nya program t.ex. för e-post. Som stadsledningskontoret själv påpekar i ärendet ”Att konsolidera och standardisera tekniken är mindre problematiskt än standardisering och konsolidering av organisation och verksamheter med personal, arbetssätt och processer”.

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att som svar på remissen överlämna och återropa kontorets utlåtande.

Arne Fredholm (m) har på grund av jäv inte deltagit i eller varit närvarande vid handläggningen av detta ärende.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 17 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsbyggnadskontoret har erhållit en remiss i ärendet, förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förslaget innebär i korthet att all infrastrukturell IT-stöd ska centralupphandlas av serviceförvaltningen och förvaltningar/bolag ska avropa från detta avtal.

Stadsbyggnadskontoret ser att det finns stordriftsfördelar speciellt för stadsdelarna som till huvudsak har samma verksamhet och idag endast ansvar för det infrastrukturella IT-stödet. Stadsbyggnadskontoret pekar på en rad svårigheter för en fackförvaltning där IT-infrastruktur och verksamhetssystem är tätt sammanlänkade och informationshanteringen är komplex. Kontoret pekar på att om fackförvaltningar ska ingå så måste den fördjupad krav- och behovsanalys som föreslagits genomföras.

UTLÅTANDE

Stadsbyggnadskontoret har erhållit en remiss i ärendet, förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förslaget innebär i korthet att all infrastrukturell IT-stöd ska centralupphandlas av serviceförvaltningen och förvaltningar/bolag ska avropa från detta avtal. Tjänsterna är indelade i tre delar, Lokal serverdrift, Servicedesk/HelpDesk och arbetsplatssystem.

Syftet enligt remissen är att bidra till kommunfullmäktiges inriktningsmål om kostnadseffektiva verksamheter, fokus på kärnuppgifter och minskad administration. Införandet förslås ske successivt där stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen överförs först. En fördjupad krav- och behovsanalys föreslås för fackförvaltningarna och Stockholms Stadshus AB anmodas arbeta med inriktning att de ska avropa gemensam IT-service.

Synpunkter från Stadsbyggnadskontoret

Allmänt

Huvuddragen i förslaget har stadsbyggnadskontoret inga invändningar emot.

Precis som utredningen pekar på finns stordriftsfördelar speciellt för stadsdelarna som till huvudsak har samma verksamhet och idag endast ansvar för det infrastrukturella IT-stödet. Att dra samma slutsatser för alla facknämnder och bolag är inte lika självklart eftersom IT-verksamheten där ofta ser helt annorlunda ut och ofta är tätt sammanlänkade med verksamheten. Flera frågor måste utredas och den djupare behovs- och kravstudie som föreslagits är helt nödvändigt.

Teknikval

Det finns tjänster som stadsbyggnadskontoret skulle kunna avropa som t ex katalogtjänst. Det är viktigt att dessa funktioner blir kostnadseffektiva. Om staden som antytts väljer en teknisk plattform som bygger på den teknologi som är den förhärskande i världen så kommer staden att kunna få ett stort urval av konsulter och system och staden slipper de kostnadskrävande lösningar som förekommer idag. Om detta val görs är kontoret övertygad om att staden kommer att få en mer kostnadseffektiv infrastruktur. Flertalet av stadens bolag har redan gjort detta val liksom stadsbyggnadskontoret. Teknologiskiftet ger merparten av de kostnadseffektiviseringar som kan förväntas.

Verksamhetsbehov

Stadsbyggnadskontoret bidrar till målet att Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök. För att uppfylla dessa krav har kontoret verksamhetssystem som är anpassade och som till många delar återfinns hos andra stadsbyggnadskontor. En viktig samverkanspart är Lantmäteriverket och Sveriges kommuner och landsting. De närmaste 10 åren har Sverige via ett EU-direktiv, Inspire, i uppgift att standardisera och tillhandahålla geografisk information inom och över landsgränser. Detta direktiv påverkar kontorets hantering av data. Vi har också ett samverkansavtal med Lantmäteriverket som i grunden påverkar våra data och system.

Stadsbyggnadskontoret ställer stora krav på de lokala verksamhets- och arbetsplatssystemen. Verksamhetssystemen är ofta komplexa med många informationssamband och integrationer, t ex integration med kontorets kartsystem. De systemleverantörer kontoret har behov av finns ofta i mindre företag med spetskompetens och det ställs höga krav på den plattform som systemen ska fungera i. Detta ställer också krav på oss som beställare i kontakten med dessa leverantörer. Systemen kräver ofta de senaste versioner av olika program vilket gör att en samordning med staden kan påverka vår verksamhet negativt. Det finns även integrationer med kontorets ärendehanteringssystem och den påtänkta generella plattformen t ex katalogtjänst och e-postsystem.

Det finns säkert stordriftsfördelar med basarbetsplats men kontoret har ett stort antal tunga arbetsstationer som inte ryms inom det gemensamma arbetsplatssystemet t ex 3D hantering, digital fotogrammetri, kartprogram. Kontoret befarar att kostnaderna för att avropa dessa tjänster blir mer kostsamt än idag.

Kontoret har även säkerhetsklassade informationssystem som kräver säkerhetsklassad personal, särskilda säkerhetsregler och en godkänd personkontroll av SÄPO. Vi har krav att hålla nere antalet personer som arbetar med dessa system.

Kontoret samverkar med Stockholm Business region och Stokab kring personalresurser. Driften av SBR sköts helt från stadsbyggnadskontoret. Detta påverkar ett eventuellt införande.

I förslaget ligger ansvar för avtalen på serviceförvaltningen. Förvaltningarna måste köpa tjänster från utsedd leverantör. Detta innebär en stor risk för fackförvaltningar och bolag som har andra krav än stadsdelarna. Kontoret anser att vi måste vara

avtalspart för att kunna föra dialog och vidta åtgärder vid oacceptabel leverans. Vi ser svårigheter att kombinera stadsbyggnadskontorets krav med stadens ramavtal där det stora behovet i stadsdelarna överskuggar våra behov. Kontoret är en liten enhet i staden som har en verksamhet som inte bedrivs någon annanstans. Således finns en stor risk att våra frågor försvinner eller nedprioriteras.

Kontoret ser också en risk att kostnaderna ökar och blir svåra att påverka. Kontoret har idag en låg kostnad för den infrastrukturella IT-driften.

ServiceDesk/HelpDesk

Kontoret har idag endast ett supportnummer som personalen ringer för alla frågor. Personalen är van vid och ställer krav på personliga möten och snabb service. Den enskilt vanligaste supportfrågan rör lösenordshantering och den kan hanteras av annan part, men flertalet frågor rör de lokala verksamhetssystemen som kräver hög kompetens och kunnande om kontorets arbetsprocesser. För medarbetarna är det en fördel att ringa någon som kan ta helhetsansvar och som känner verksamheten. Detta visar sig i de TCO-mätningar, Total cost of ownership, kontoret genomfört där de dolda kostnaderna är mycket låga. Vi har svårt att se en ökad effektivitet för användarna med den förslagna gemensamma ServiceDesken då många ärenden kommer att behöva slussas tillbaka till systemförvaltarna på kontoret.

En centraliserad och gemensam serviceDesk med kompetens, som av naturliga skäl anpassas till stadsdelarnas behov, riskerar att snabbt bli en riskfaktor för kontoret. Den besparing som projektet räknar med motsvarar ca 2 timmar för en handläggare/år. Detta kan snabbt urholkas av de dolda kostnaderna som uppstår när användare frågar varandra eller får vänta på support.

I utredningen beskrivs att SLK ska kunna följa ServiceDeskens ärenden. Om stadsbyggnadskontorets ärende ska ingå i denna ServiceDesk är det viktigt att även förvaltningens beställare får samma denna möjlighet.

Omfattning av uppdraget

Skrivningarna i remissen är svepande när det beskriver den generella IT-infrastrukturen. Det bör klart framgå att utredningen gäller de delar som är grundläggande IT som serverdrift av e-post, fileserver och printerserver, arbetsplatssystem, eventuellt serverdrift av lokala verksamhetssystem och ServiceDesk/HelpDesk på dessa funktioner. Det bör klart framgå att ansvar och beställarkompetens ligger kvar på förvaltningarna liksom ansvar för verksamhetsutveckling och förvaltning av det egna verksamhetsstödet.

Kontoret har i stor utsträckning ett verksamhetsstöd som av naturliga skäl inte finns på andra förvaltningar utan är anpassad till t ex kontorets kart-, plan- och bygglovsverksamhet. Här måste gränssnitten utredas bättre. En lösning kan vara att grunden avropas från avtalad part medan stadsbyggnadskontoret ansvarar för de tillägg som är specifika för kontoret.

Verksamhetsutveckling

Stadsbyggnadskontoret har en mycket lång tradition med datorsystem och IT är idag helt integrerat i verksamheten. Vi arbetar i kärnverksamheten med försörjning av data och våra processer är idag till stor del datorbaserade. Detta gör oss helt beroende

av väl fungerande och anpassade system som bygger på kostnadseffektiva lösningar. Vi ligger ofta långt fram i utveckling och i vårt arbete behöver vi ha snabb åtkomst till system och de underliggande plattformarna för att få till stånd de funktioner som kontoret efterfrågar. Vi kan inte acceptera långa beslutsvägar. Det finns en stor risk att en tröghet i verksamhetsutvecklingen uppstår då kontoret måste rätta sig efter en gemensam nivå anpassad för stadsdelarna och som inte täcker en teknisk fackförvaltnings krav.

Frågan om ansvaret för övergångskostnader finns ej belyst. Detta gäller både kostnader för att eventuellt byta befintlig plattform liksom anpassningar i befintliga verksamhetssystem.

Fastighetsnämnden

Fastighetsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa fastighetskontorets tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Martin Michel (mp), *bilaga 1*.

Ersättaryttrande gjordes av ersättaren Yildiz Kafkas (mp), *bilaga 1*.

Fastighetskontorets tjänsteutlåtande daterat den 2 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Nämnden har för yttrande senast den 30 juni 2008 fått kommunstyrelsens remiss "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service".

Förslaget om att införa en gemensam IT-service handlar om att konsolidera och standardisera stadens IT-service med mål att den läggs ut på entreprenad. Syftet med en gemensam service är att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnders och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Fastighetskontoret har inga invändningar mot de delar i förslaget om en gemensam service som avser gemensamma IT-infrastrukturella funktioner som E-post, integrationstjänster, E-tjänstportaler, katalogtjänster m.m. Kontoret har inte heller något emot förslaget om att det ska finnas ett basutbud samt ett tilläggsutbud som avropas efter behov.

Fastighetskontoret vill däremot poängtera vikten av att gränsdragningsfrågan

mellan ansvaret hos en gemensam service och ansvaret hos respektive förvaltning är en av de viktigaste frågorna att utreda innan fackförvaltningarna ansluts till en gemensam service. För likartade verksamheter med gemensamma system finns stordriftsfördelar att hämta hem med en gemensam service. För fackförvaltningar med olika behov och unika IT-system behöver den optimala gränsdragningen mellan drift, förvaltning och utveckling klargöras. Ett nära samarbete mellan driftleverantör, leverantör av IT-system och verksamheten är viktig för att uppnå en effektiv IT-verksamhet.

Fastighetskontoret har idag en minimal IT-funktion och köper IT-driften från trafikkontoret medan fastighetskontoret svarar för förvaltning och utveckling av kontorets verksamhetssystem. Mot den bakgrunden är det ovisst hur stor besparing kontoret kommer att uppnå vid ett införande av en gemensam service.

Utlåtande

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till fastighetsnämnden remitterat ett tjänsteutlåtande angående förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Ärendet innehåller förslag till hur staden ska införa en stadsövergripande gemensam IT-service. Nämndens remissvar ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 juni 2008.

Remissen

Förslaget till gemensam IT-service beskriver hur en gemensam IT-service för det infrastrukturrella IT-området ska etableras och sedan successivt införas under 2009 och 2010 för samtliga förvaltningar och bolag inom staden. Syftet är att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska.

Ärendet föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då IT-miljön där är mer diversifierad.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster:

- Lokal serverdrift infrastruktur/serverdrift lokala verksamhetssystem
- Servicedesk/Helpdesk
- Arbetsplatssystem

En stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk etableras, som hanterar stadens kunder i IT-leveransen. Servicedesk/Helpdesk äger alla ärenden och hanterar i sin tur ärenden som ska förmedlas till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Detta ger kunden/verksamheten en kontaktyta och återkoppling sker från den centrala

funktionen Servicedesk/Helpdesk. Alla ärenden ska kunna följas av stadsledningskontoret.

Fastighetskontorets synpunkter

Nuläge

Fastighetskontoret har organiserat sin IT-verksamhet så att kontoret köper den IT-tekniska driften av trafikkontoret medan fastighetskontoret svarar för förvaltning och utveckling av IT-stödet i verksamheten. Fastighetskontoret har avtal med sina externa IT-leverantörer.

Trafikkontoret har en ”servicedesk” dit fastighetskontoret anmäler samtliga fel som ligger inom ramen för trafikkontorets åtagande. De fel som avser kontorets verksamhetsspecifika system tas om hand av fastighetskontoret. På detta sätt kan stordriftsfördelarna tas till vara för de delar inom IT som är verksamhetsberoende och verksamhetskunskapen tas till vara för de delar av IT som är en del i verksamhetsutvecklingen.

Fastighetskontoret är den enda förvaltning inom staden som har fastigheter som kärnverksamhet. För att förvalta och underhålla fastigheterna har kontoret ett verksamhetssystem som innehåller i princip all den information som kontorets medarbetare behöver för att på ett bra sätt kunna planera och följa upp kontorets fastigheter. Systemförvaltning och utveckling av systemet hanteras av kontoret och fångas upp av kontorets systemförvaltare. Systemförvaltaren fångar även upp felaktigheter i systemet och förmedlar dessa till IT-leverantören. Samarbetet mellan kontoret och IT-leverantören bygger på en ömsesidig kunskap om fastighetsverksamhetens behov och särart.

I ett flertal av de fastigheter som kontoret förvaltar finns driftsystem för övervakning av styr- och reglerutrustning för till exempel värme, ventilation, vatten och kyla. Detta är sammanbundet i ett tekniskt datakommunikationsnät som är skilt från kontorets administrativa nätverk.

För att administrera och utveckla detta tekniska datakommunikationsnät och driftsystem så krävs kompetens som en vanlig IT-leverantör oftast inte har. Kontoret förutsätter att detta ligger utanför ansvarsområdet för en gemensam IT-service.

Synpunkter på remissen

Fastighetskontoret har redan idag en minimal IT-organisation eftersom IT-driften köps från trafikkontoret. Mot den bakgrunden är det oklart vilka besparingar som uppnås för kontorets del vid genomförandet av en gemensam service.

Fastighetskontoret anser att gränsdragningsfrågan mellan en gemensam service och respektive förvaltning är en av de viktigaste frågorna att utreda innan beslutet om en gemensam service fattas. För likartade verksamheter med gemensamma system finns stordriftsfördelar att hämta hem med en gemensam service. För fackförvaltningar med olika behov och unika IT-system krävs att den optimala gränsdragningen mellan drift, förvaltning och utveckling verkligen klarläggs.

För en effektiv administration av fastighetsverksamheten har fastighetskontoret ett fastighetssystem, LEB. Systemet är komplext med ett flertal kopplingar till andra system, t.ex. ritningshantering (HyperDoc), GIS (LEB-GIS), budgetsystem (Mercur),

ekonomisystem (Agresso). Kontakterna mellan kontoret och det företag som utvecklat systemet är nära och täta. Genom kontorets kunskap om fastighetsverksamhetens krav och behov fungerar beställar- och utförarrollerna mellan kontoret och systemleverantören bra och smidigt. Om beställarfunktionen kommer allt för långt från verksamheten eller om unika krav bortprioriteras när de ställs motkrav från verksamheter med andra likartade behov riskerar systemutvecklingen att försämrats.

Stadsledningskontoret anser det viktigt att kunna följa alla ärenden som den gemensamma Servicedesken/Helpdesken hanterar. Fastighetskontoret anser det lika viktigt att förvaltningarna ska kunna följa sina ärenden. Kontoret befarar också att det uppstår en omväg om kontorets användare ska vända sig till Servicedesken/Helpdesken om de har problem i t.ex. LEB eller Mercur. Många av dessa problem hanteras nu av kontorets

IT-funktion.

Fastighetskontoret har inga invändningar mot de delar i förslaget om en gemensam service som avser gemensamma IT-infrastrukturella funktioner som E-post, integrationstjänster, E-tjänstportaler, katalogtjänster m.m. Kontoret är också positiv till förslaget om att det ska finnas ett basutbud samt ett tilläggsutbud som avropas efter behov.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Roger Mogert m.fl. (s) och Inger Stark (v), *bilaga 1*.

Utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 19 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Utbildningsförvaltningen har granskat förslaget till införande av stadsövergripande gemensam IT Service. Utbildningsförvaltningen instämmer i kommunstyrelsens förslag och välkomnar ett införande. Förvaltningen vill dock understryka vikten av att man vid genomförandet av såväl administrativa som EDU-nätet, beaktar förvaltningens synpunkter. • En grundlig krav- och behovsanalys behöver genomföras där problematiken med två nät utreds utifrån ett verksamhetsperspektiv, innan eleverna och lärarnas IT-miljö införlivas i en gemensam IT-service.

Då ekonomiskt underlag saknas, främst avseende EDU-nätet, kan utbildningsförvaltningen inte ta ställning till förslaget i sin helhet avseende såväl budget som kostnader.

Att IT-tjänster behöver vara valbara och kunna avropas i olika nivåer utifrån enskilda skolors specifika behov. Detta gäller till exempel skolans behov av inställetid, åtgärdstid och kommunikationslösning.

Konsekvenserna av att konsolidera och standardisera IT-miljön i utbildningsverksamheten i såväl skoldatanätet som det administrativa nätet utifrån ett verksamhetsperspektiv belyses.

Ärendets beredning Ärendets har beretts av den administrativa avdelningen i samarbete med grundskoleavdelningen, gymnasieavdelningen, vuxen utbildningsavdelningen, kvalitetsavdelningen och ekonomi- och lokalavdelningen. Bakgrund Utbildningsförvaltningen har fått en remiss från kommunstyrelsen ”om förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service”. Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden: Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Dessutom anges i budget för 2008 under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”. En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.” Stadsledningskontorets förslag Utredningen föreslår att en stadsövergripande gemensam IT-service ska inrättas för utbildningsnämnden och stadsdelsnämnderna i ett första steg. Centralisering (konsolidering) av IT-stödet för övriga facknämnder och bolag ska ske senare. Inrättandet av en stadsövergripande gemensam funktion för IT-service för stadens samtliga nämnder föreslås med servicenämnden som organisatorisk tillhörighet. Med servicenämnden som organisatorisk tillhörighet föreslås således inrättandet av en stadsövergripande gemensam funktion för IT-service för stadens samtliga nämnder. Det nuvarande lokala ansvaret för serverdrift, support och arbetsplatssystem (datorer, skrivare m.m.) överförs successivt från stadens nämnder till servicenämnden under 2009 och 2010. Dessa uppgifter ska då utföras på entreprenad. För att underlätta konkurrensutsättningen och övergången till gemensam IT-service 2009 föreslås att stadsledningskontoret får i uppdrag att förbereda en enhetlig standard för IT-stödet i staden och centralisering (konsolidering) av organisation, processer och IT-utrustning (IT-infrastruktur) under 2008.

Förvaltningens synpunkter

Utbildningsförvaltningens IT-verksamhet omfattar stöd till cirka 120 000 elever och 16 000 anställda i 170 skolor och central förvaltning. I utbildningsförvaltningens verksamhetsplan, VP 08, framgår tydligt förvaltningens satsning på IT-användandet i undervisningen, i samarbetet med föräldrar och vid förmedlingen av tjänster till stadens medborgare. Utbildningsförvaltningen har påbörjat en förändring av IT-

strukturen för att möjliggöra utveckling av e-tjänster, men också för att effektivisera drift och teknik. Bland utbildningsförvaltningens användare finns ett stort och varierade behov av IT-stöd. Inom utbildningsförvaltningens olika verksamheter prövas och utvärderas dagligen valet av arbetsmetoder, IT-pedagogiska programvaror och kringutrustning. En standardisering kan i sin utformning begränsa mångfalden och valfriheten i skolorna. Skolan måste kunna anpassa sin IT-miljö efter skolornas olika inriktningar, profiler och program – men också utifrån den enskilde elevens förutsättningar. För att nå målet om en skola i världsklass ska skolan: 1. vara världsbäst för varje elev 2. leda till att vi har en utbildningsnivå i världsklass 3. förbereda eleverna för att vara världsmedborgare. I tjänsteutlåtandet föreslås kommunstyrelsen ge stadsledningskontoret i uppdrag att genomföra en detaljerad krav- och behovsanalys. Införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service får stor påverkan på de pedagogiska verksamheterna. Utbildningsförvaltningen förutsätter att en grundlig analys görs i nära samarbete med den verksamhet som omfattas av förslaget. Stadsledningskontorets förslag till genomförande av gemensam IT-service är väl genomtänkt. För att staden ska nå en IT-verksamhet i världsklass och utbildningsförvaltningen ska uppnå en skola i världsklass anser utbildningsförvaltningen att följande punkter särskilt måste beaktas: Att en grundlig krav- och behovsanalys genomförs innan lärarnas IT-miljö införlivas i en gemensam IT-service, där problematiken med de två näten (edu och adm) ingår utifrån ett verksamhetsperspektiv.

Att behovet av lokalt IT-stöd i stadens skolor kan tillgodoses.

Att system får hanteras lokalt i de fall där det inte är kostnadseffektivt eller praktiskt att hantera dem centralt. Hänsyn måste tas till behov av användarstöd för lokala system såsom Hanna, BoSko, Fronter och Stockholms skolwebb.

Att gränsdragningen för ansvar och roller i förhållande mellan stadsledningskontoret, utbildningsförvaltningen, serviceförvaltningen, skolorna och externa leverantörer definieras och förtydligas.

Att staden måste säkerställa god krav- och beställarkompetens utifrån verksamhetens perspektiv. Att ansvaret för IT-leveransen till stadens förvaltningar åligger serviceförvaltningen. Detta ansvar ska regleras i skriftliga överenskommelser mellan serviceförvaltningen och avropande förvaltning.

Att IT-tjänster behöver vara valbara och kunna avropas i olika nivåer utifrån enskilda skolors specifika behov. Detta gäller till exempel skolans behov av inställetid, åtgärdstid och kommunikationslösning.

Att IT-tjänsterna på den enskilda skolan måste kunna förändras snabbt, eftersom stadens skolor befinner sig på en konkurrensutsatt marknad. Detta ställer höga krav på flexibilitet hos såväl beställare som leverantör.

Finansiering och kostnader Det är viktigt att staden effektiviserar och konsoliderar IT-verksamheten. Då ekonomiskt underlag saknas, främst avseende EDU-nätet, kan utbildningsförvaltningen inte ta ställning till förslaget i sin helhet avseende såväl budget som kostnader. Det är därför svårt att bedöma hur ett genomförande av gemensam IT-service kommer att påverka kostnaderna för kärnverksamhetens IT-stöd.

Förvaltningarnas eventuella besparingar inom området inträffar först efter genomförandet. Finansieringen av genomförandet – 80 miljoner - är oklar. Ett förtydligande om hur finansieringen ska ske behövs.

Fördelningsmodellerna - kostnader för IT-tjänster/system som exempelvis Agresso och e-postsystemet måste ses över vid införandet av gemensam IT-service.

En nytto- och kostnadskalkyl måste tas fram för att påvisa hur en gemensam IT-service påverkar förvaltningarnas ekonomi.

Nya prislister/fördelningsnycklar kan leda till behov av justeringar i nämndernas budgetramar.

Brand- och räddningsnämnden

Brand- och räddningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 18 juni 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande.

Stockholms brandförsvars tjänsteutlåtande daterat den 20 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendet har beretts vid Ledningens stab.

Bakgrund

Remissen avser Stadsledningskontorets, (SLK:s), tjänsteutlåtande 2008 04 11 till Kommunstyrelsen, (KS), ”Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service”.

SLK:s förslag utgår från KF:s beslut 2007-04-06 att ge KS i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande IT-service med mål att den läggs ut på entreprenad.

Ärendet

Den stadsövergripande och konsoliderade IT-serviceverksamheten föreslås ingå i Servicenämndens uppdrag med obligatorium för stadens nämnder att avropa följande tjänster:

Lokal serverdrift inkl drift och underhåll av lokala verksamhetssystem

Servicebureau för användarstöd och ”enklare” beställningar

Arbetsplatsystem; drift och förvaltning av IT-arbetsplatser med kontorsprogram inkl datorer och skrivare.

Möjlighet skall finnas att avropa ytterligare tjänster efter överenskommelse.

Målet med gemensam IT-service är ”att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter skall vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för stadens administration skall minska”

Besparingarna skall uppnås med minskad bemanning och konsoliderad serverdrift samt standardisering som i sig förväntas ge högre tillgänglighet och kvalitet.

Arbetsprocesser och tjänsteutbud ska utformas i nära samverkan mellan KS och Servicenämnden. Den gemensamma IT-servicen skall finansieras genom kostnadsbaserad prissättning i enlighet med Servicenämndens beslut.

Utföransvaret för de obligatoriska tjänsterna skall successivt överföras från förvaltningarna till Servicenämnden med start den 1 januari 2009 och vara slutfört vid utgången av år 2010. Förändringarna genomförs först för stadsdelsförvaltningarna och utbildningsförvaltningen och därefter, utifrån en fördjupad behovsanalys, fackförvaltningarna.

Förvaltningens synpunkter

Nuläge brandförsvaret

Brandförsvaret har sedan oktober 2006 ett avtal med Trafikkontoret om samarbete och leverans av de IT-drifttjänster som nu föreslås konsolideras och tillhandahållas av Servicenämnden. En grundläggande förutsättning för avtalet är att Trafikkontoret har ett utföransvar medan brandförsvaret utifrån verksamhetsansvaret har ansvar för IT-stödets omfattning och avtalen med externa leverantörer.

Samarbetet med och leveranserna från Trafikkontoret fungerar mycket bra med hög tillgänglighet och kvalitet i enlighet med avtalade servicenivåer. Framgångsfaktorerna är tydliga arbetsprocesser, långt driven standardisering och inte minst viktigt, en effektiv helpdesk med närhet till kund. Trafikkontoret och Brandförsvaret har olika verksamheter men i fråga om IT likartade förutsättningar. Båda är förvaltningar i Stockholms stad och använder de kommungemensamma systemen för t.ex. ekonomi och lön men måste också kunna hantera verksamhetssystem som ofta levereras av nischade leverantörer som inte alltid bygger utifrån stadens tekniska styrdokument och standard.

Samarbetet innebär fördelar för båda organisationerna. Brandförsvaret som inte på ett kostnadseffektivt sätt kan hålla en egen driftorganisation med erforderlig bredd och djup erhåller en effektiv IT-teknisk drift och förvaltning samtidigt som Trafikkontoret med övriga kunder får en bredare bas för sin IT-organisation.

Synpunkter på SLK:s förslag

Allmänt

För att bedöma om förändringar i linje med SLK:s förslag innebär lika, bättre eller i något avseende försämringar och fördyringar krävs förtydliganden på ett antal punkter. Det gäller tjänsteinnehåll och kostnader samt kund Anpassning i såväl tjänster som daglig drift och förvaltning. Likaså krävs en beskrivning av hur nya och ändrade förutsättningar i förvaltningarnas verksamhet skall fångas upp och förvaltningarnas inflytande på tjänsteutbudet tillgodoses. Finns det risk att serviceorganisationens beslut, prioriteringar och handläggningstider påverkar förvaltningarnas möjligheter att ta det verksamhetsmässiga ansvaret?

Alla ärenden som registreras i den gemensamma helpdesken ska enligt förslag kunna följas av SLK. Det bör vara lika självklart att övriga förvaltningar kan följa ”sina” ärenden eftersom det ytterst är förvaltningen som är beställare.

Rationaliseringsmöjligheter

Av vad som kan utläsas av förslaget synes för brandförsvarets del inga uppenbara

möjligheter till administrativa rationaliseringar eftersom organisationen redan är anpassad till att endast vara beställare av IT-drift. Snarare kan det finnas en risk för merarbete och kostnader till följd av fler kontaktytor och ett tjänsteutbud som ev. inte fullt ut motsvarar det som i dag levereras av Trafikkontoret.

Genomförandet

I SLK:s förslag ingår att fackförvaltningarnas anslutning skall föregås av en fördjupad analys vilket brandförsvaret anser vara en nödvändighet eftersom hittills genomförda kartläggningar i huvudsak utgått från stadsdelsförvaltningarnas verksamheter där alla verksamhetssystem tillhandhålls av staden med drift hos extern leverantör.

För brandförsvarets del har SLK:s kartläggning endast avsett kvantitativa förhållanden som antal användare, servrar, datorer och system men ej beskrivningar i perspektiv av verksamhetens behov och förutsättningar t.ex. omvärldsberoende av såväl leverantörer som samverkande organisationer. Fackförvaltningarnas verksamhetssystem beskrivs som ”diversifierade”. En bättre beskrivning är komplexa system, integrationer och informationssamband som i sin tur ställer krav på den tekniska infrastrukturen och IT-arbetsplatsernas utformning och därmed även de tjänster som ska tillhandahållas.

Beställansvar

Brandförsvaret anser bestämt att beställansvaret gentemot externa leverantörer och den specifika verksamhetsmässiga systemförvaltningen inte kan överlåtas till annan förvaltning utan måste vara kopplat till nämndens och förvaltningens verksamhetsansvar.

Pågående och kommande förändringar i brandförsvarets verksamhet med betydande IT-konsekvenser

I nuläget bör inga förändringar vidtas i brandförsvarets befintliga IT-tekniska plattform och driftorganisation med hänsyn till pågående förbundsbyggnad och etablerandet av Storstockholms räddningscentral i Täby. Förbundsbyggnaden innebär att brandförsvaret upphör som förvaltning i staden och verksamheten övergår till en ny huvudman med en från staden fristående IT-teknisk plattform.

Utredningen om en samverkanscentral för brandförsvaret och ett antal externa intressenter innebär också, i nuläget okända, men med stor sannolikhet krav på anpassad IT-infrastruktur och -organisation.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 19 juni 2008 att överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Miljöförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 23 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktiges har i april 2007 uppdragit åt kommunstyrelsen att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. Inriktningsmålet är att "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad".

Förvaltningen anser att en fördjupad konsekvensanalys av stadsgemensam IT-service bör göras, och då även innefatta de bolag och fackförvaltningar som tidigare inte analyserats, för att säkerställa att kommunfullmäktiges inriktningsmål kan nås på ett kostnadseffektivt sätt.

Förvaltningen anser vidare att även andra samverkansformer än en stadsgemensam IT-service och helpdesk bör kunna prövas, för att i samverkansform kunna effektivisera IT-verksamheten och därigenom få stordriftsfördelar, men ändå behålla en nära kontakt med den verksamhet som IT ska stöda.

Genom en samverkan mellan Miljöförvaltningen och Socialtjänstförvaltningens IT-enhet har stordriftsfördelar uppnåtts, liksom även bredare kompetens och en betydligt förbättrad servicenivån gentemot användarna, helt i enlighet med andemeningen med remissförslaget. Förvaltningen menar att detta exempel på samverkan, som inte inneburet några större kostnader för någon av de inblandade parterna, men ändå gett stor effekt, kan vara en modell att ta efter.

Slutligen anser förvaltningen att sekretess- och integritetsfrågor kring hantering av personuppgifter bör utredas om en extern tjänsteleverantör kommer att utnyttjas, främst för att säkerställa att svensk sekretesslagstiftning gäller även om den externa tjänsteleverantören väljer att sköta driften av IT-systemen utanför Sveriges gränser. Bland det som behöver skyddas ingår sekretessbelagd information om utrotningshotade växter och djur. Ett annat exempel är information om miljöbrott och personuppgifter som förvaltningen inhämtat med stöd av annan lagstiftning.

Bakgrund

Kommunfullmäktiges har i april 2007 uppdragit åt kommunstyrelsen att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. I budget för år 2008 anges under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad".

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av kommunstyrelsen utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Utredningen ger en översiktlig beskrivning av förutsättningarna för konsolidering och standardisering av de lokala IT-verksamheterna, åtgärder innan genomförande samt förslag till tidplan. Utredningen presenterar för- respektive nackdelar, risker med olika alternativ samt beskriver hur en gemensam IT-service för Stockholms stad kan genomföras.

I utredningen ingår inte analys av Stockholms stads bolag och den omfattar en

begränsad analys av stadens fackförvaltningar. Vidare ingår inte finansieringsmodell, organisatorisk placering av personal eller konsekvenser av att konsolidera och standardisera utbildningsverksamheten vad gäller skoldatanätet (Edu-nätet).

Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

En gemensam IT-service syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter.

Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Förvaltningens synpunkter

Miljöförvaltningen ser positivt på att en standardisering genomförs vad gäller datorer, stadsgemensamma programvaror m.m. samt även på en standardisering av supporten inom dessa områden.

Miljö- och hälsoskydds nämndens verksamhet är specialreglerad och styrs i sin verksamhetsutövning inte bara av lokala och kommungemensamma krav och strategier utan även av lagstiftning på nationell och EU-nivå. Förvaltningen har dessutom ett behov av att kunna samverka med miljöförvaltningar i andra kommuner, och även i detta samarbete etablera standarder för datautbyte och verksamhetssystem. Det gäller inte minst övriga kommuner i Stockholms län.

Det är det viktigt att det finns ett utrymme för lokala initiativ och särlösningar även inom de områden som gemensam IT-service ska omfatta. Ett annat område kan vara när Miljöförvaltningens utövar tillsyn mot andra förvaltningar och bolag inom staden. Då kan t.ex. skyddet för information om miljöbrott och den förundersökningssekretess detta föranleder behöva hanteras enligt särskild ordning som inte ryms i en centraliserad lösning.

Viktig med en konsekvensanalys innan genomförandet

I SLK:s utredning redovisa att endast delar av stadens organisationer har analyserats. Miljöförvaltningen menar att detta är en brist, som påtagligt kan snedvrیدا utfallet av analysen för staden som helhet. De delar av stadens organisation som analyserats, har en förhållandevis homogen struktur, och där är det därför kanske enklare, och lönsammare, att införa och tillämpa en gemensam IT-servicefunktion.

Som ett exempel på problem som kan uppstå är vårt nuvarande verksamhetssystem (ECOS), som inte är anpassat för den förvaltningsmodell som förslås.

Miljöförvaltningen är den enda förvaltning i staden som använder sig av ECOS som är utvecklat med utgångspunkt från miljöförvaltningars verksamhetsbehov.

För förvaltningen är det viktigt att i även framtiden kunna behålla sitt nuvarande verksamhetssystem, då detta har en fungerande integration mellan ärendehantering (diariet) och ekonomisystemet (Agresso) samt dessutom funktioner för hanteringen av de mer än 50000 tillsynsobjekt förvaltningen har att utöva tillsyn över. En fungerande integration mellan ECOS och Agresso är helt avgörande för att förvaltningen skall kunna ta in de tillsynsavgifter som finansierar Miljöförvaltningens tillsynsverksamhet. Det bör i det här sammanhanget särskilt påpekas att dessa fordringar är offentligrättsliga och inte civilrättsliga och därför inte omfattas av gängse inkassolagstiftning.

Därför är det av största vikt för förvaltningen att ha fullt ansvar för ECOS och även ha den direkta kontakten mot verksamhetssystemets leverantör. Detsamma gäller även integrationen mellan stadens applikationer, Office-paket och ECOS.

Det kan dessutom få negativa konsekvenser om drift av ECOS läggs på en central servicefunktion, eftersom kunskapen om den lokala verksamheten, som IT-funktionen besitter idag riskerar att försvinna i en stor serviceorganisation.

Positivt från miljösynpunkt med konsolidering av serverdrift

Generellt gäller att serverdrift kräver alltmer energi och att en stor elenergikostnad för staden beror på detta. Av den anledningen ser förvaltningen det som positivt att centralisera serverdriften till färre enheter, då det kan ge positiva effekter ur miljösynvinkel, t.ex. möjligheten att samlokalisera och samutnyttja servrar i högre grad.

Samarbete som en modell för verksamhetsutveckling och minskade kostnader

Miljöförvaltningens IT-organisation är idag för liten för att kunna upprätthålla nödvändig kompetens inom alla områden som krävs, och den är också sårbar personalmässigt. Förvaltningen har därför en period valt att lägga ut drift av ett antal system, som t.ex e-post-server på extern tjänsteleverantör utanför staden.

Utifrån dessa erfarenheter av externa tjänsteleverantörer, s.k. outsourcing, har Miljöförvaltningen funnit detta ofta leder till högre kostnader, med långa ledtider innan förändringar kan genomföras, samt att även mycket enkla förändringar i ett system kräver dyrbar konsultinsats. Miljöförvaltningen har därför, i syfte att minska kostnader, valt en annan metod för att kunna få en så låg kostnad som möjligt för drift och support av våra IT-system, men ändå kunna bibehålla en nära kontakt med verksamheten.

Genom att etablera ett samarbete med Socialtjänstförvaltningens IT-enhet har Miljöförvaltningen, helt enligt de intentioner som förslaget om gemensam IT-service innebär, fast på en annan storleksnivå, kunnat bredda förvaltningens kompetens, samtidigt som Miljöförvaltningens IT-organisationen blivit mindre sårbar. Det pågår redan nu ett standardiserings- och konsolideringsarbete, där det efter mycket kort tid uppnåtts stor kundnytta och ett positivt mottagande hos medarbetarna.

IT-kompetens behövs lokalt även i framtiden

Förvaltningen ser även i framtiden ett behov av lokal IT-kompetens, men med en annorlunda inriktning än idag. Det gäller t.ex. att kunna underhålla en beställarkompetens gentemot den centrala serviceorganisationen, men även för att medverka i verksamhetsutvecklingen med stöd av IT. Miljöförvaltningen bedriver t.ex. ett omfattande arbete med att utveckla e-tjänster.

Extern tjänsteleverantör och informations säkerhet

F.n. pågår en konsolidering inom tjänsteleverantörsbranschen, där bl.a. stadens nuvarande leverantör, Tietoerator, är en av uppköpskandidaterna och riskerar att hamna i utomnordiskt ägarskap.

Rent tekniskt är det möjligt, och görs redan i viss mån, att förlägga serverdrift utanför Sverige. Detta medför oftast inga problem ur sekretesssynvinkel, så länge driften förläggs i länder med samma syn på personlig integritet och sekretess som den i Sverige.

Bland det som behöver skyddas av sekretess ingår information om utrotningshotade växter och djur. Ett annat exempel är information om miljöbrott och personuppgifter som förvaltningen inhämtat med stöd av annan lagstiftning.

Konsekvenser för SLB-analys

Förvaltningen har idag en enhet, SLB-analys, som bl.a. utför luftövervakning för Stockholms stad men även för Stockholm och Uppsala Läns Luftvårdsförbund. Denna verksamhet är inte integrerad med förvaltningens övriga verksamhet vad gäller IT-infrastruktur.

Förslaget om gemensam IT-service påverkar, om och när det genomförs, även SLB:s verksamhet. Hur SLB påverkas av en gemensam stadsövergripande IT-service bör utredas i särskild ordning.

Socialtjänstnämnden

Socialtjänstnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen och överlämna tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

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

Socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 20 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Syftet är att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt

att kostnaderna för administration i staden ska minska. Förvaltningen instämmer helt i att stadens verksamheter inklusive dess administration ska vara kostnadseffektiva och hålla hög kvalitet. En låg kostnad för administrationen ökar möjligheterna för de kärnverksamheter som administrationen ger service till att ha låga kostnader. Om de administrativa kostnaderna för exempelvis IT-driften stiger måste verksamheterna ta ut ett högre pris av sina kunder.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande överlämnat remiss av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Remisstiden går ut den 30 juni 2008.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder och Stockholm Stadshus AB.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Remissen i sammanfattning

I budget för 2005 beslutade kommunfullmäktige att ge kommunstyrelsen i uppdrag att utreda administrativa effektiviseringar. Syftet med översynen var att klar-göra i vilken utsträckning det är möjligt att reducera kostnader, effektivisera och höja kvaliteten i stadens administration samt omfördela resurser till kärnverksamheterna. Översynen har omfattat den interna stöd- och serviceadministrationen inom funktionsområdena ekonomi, personal, IT, lokaler, upphandling/inköp samt kontorsadministration. Översynen inkluderade stadens förvaltningar och bolag.

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service.

Dessutom anges i budget för 2008 (Bilaga 4:4) under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås:

"Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad."

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Ärendet behandlar hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i ärendet realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt ärendets förslag. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Den beräknade kostnaden för genomförande av gemensam IT-service uppgår totalt till ca 80 mnkr åren 2009-2011.

Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005) beräknas den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år. Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Staden måste stärka den centrala IT-styrningen, utveckla samverkansforum med verksamheterna för att skapa dialog om strategisk IT och verksamhetsbehov samt etablera en leverans- och beställarorganisation.

Den stora utmaningen ligger i konsolidering och standardisering av arbetssätt och processer varför ett förankringsarbete och kommunikation ut mot verksamheterna är av största vikt.

Varje förvaltning och bolag måste även efter en konsolidering och standardisering ha en funktion som fångar upp verksamhetskrav avseende nuläge och framtiden samt kan översätta detta till behov av IT-stöd och IT-strategisk inriktning.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen instämmer helt i att stadens verksamheter inklusive dess administration ska vara kostnadseffektiva och hålla hög kvalitet. En låg kostnad för administrationen ökar möjligheterna för de kärnverksamheter som administrationen ger service till att ha låga kostnader. Om de administrativa kostnaderna för exempelvis IT-driften stiger måste verksamheterna ta ut ett högre pris av sina kunder, i socialtjänstförvaltningens fall, stadsdelsnämnderna.

Förvaltningen har under många år arbetat med IT-frågorna med utgångspunkt från kostnadseffektivitet, driftssäkerhet och högt integritetsskydd med bibehållen hög kvalitet. Kunskap om verksamheternas behov har hela tiden varit en självklar utgångspunkt. För att säkerställa att dessa mål nås har förvaltningen regelbundet bland annat låtit externa konsulter mäta IT-enhetens resultat. Nedan följer några citat från respektive mätning:

- Socialtjänstförvaltningens IT-enhet visar på en mycket väl fungerande verksamhet. Detta bygger på en homogen personal med hög motivationsgrad. Vidare finns en inom IT-enheten en mycket hög medvetandegrad om förvaltningens behov av IT stöd. (TCO-mätning enligt Gartner group metod genomförd av IBM år 2004).

- Socialtjänstförvaltningens IT-enhet har en mycket väl fungerande verksamhet. Även vid en jämförelse med den privata sektorn är detta ett av de bästa resultat jag någonsin erhållit. (TCO-mätning enligt Gartner group metod genomförd av IBM år 2006).

- Socialtjänstförvaltningens mätvärden ligger väsentligt högre än jämförelsegruppens (andra kommuner) vad gäller drift och support. Även i jämförelse med genomsnittsvärden för staden som helhet hävdar sig socialtjänstförvaltningen mycket väl. Supportfunktionens reaktionstid bedöms hos socialtjänstförvaltningen överlag bättre än staden och benchmark (andra kommuner). (Redovisning av IT-optimas mätning inom Stockholms stad år 2007).

Socialtjänstförvaltningens IT-enhet kan därför konstateras vara både kostnadseffektiv och ha hög kvalitet i leveransen. Ur förvaltningens perspektiv blir det därmed svårt att se vad en gemensam IT-service kan ge för ytterligare ekonomiska eller kvalitetsmässiga fördelar.

I översynen av stadens administration tillhörde socialtjänstförvaltningen en av de förvaltningar vars IT-drift lyftes ur redovisningen med hänvisning till att den redovisade kvaliteten/tidsåtgången var så god att man ansåg det vara ett undantag från det normala. I remissunderlaget hänvisas till de analyser som genomfördes inom översynen av stadens administration och de effektivitetsvinster man där beräknat. Någon närmare redovisning av grunderna/utgångspunkterna för dessa beräkningar anges inte och angavs inte heller i översynen av stadens administration. Det blir därför svårt att göra någon säker bedömning på vilka effekter en gemensam IT-service kan ha för socialtjänstförvaltningen.

När IT-branschen själv på seminarier och i branschtidningar beskriver de försök med utkontraktering som gjorts i en del mycket stora organisationer i Sverige, exempelvis Länsförsäkringar och Skandia, framgår inte på något vis entydigt att kvaliteten blivit bättre och kostnaden lägre. Snarare har enskilda verksamhetsbehov blivit svårare att tillgodose och åtgärdandetiden vid problem i en specifik verksamhet ökat. Detta är i sig inte märkligt då en centraliserad servicedesk/ helpdesk som omfattar hela stadens verksamheter knappast har möjlighet att ha den lokala IT-enhetens verksamhetskänedom utan istället måste utgå från de servicenivåer som parterna avtalat om. Det blir enligt förvaltningens mening det ingångna avtalet som styr arbetet snarare än det kanske akuta behov som verksamheten för ögonblicket har.

Förvaltningen ser trots detta positivt på ett försök med gemensam IT-service under förutsättning att det inte medför en lägre kvalitet och/eller en högre kostnad. Man måste kunna ställa samma krav på likvärdig service och tillgänglighet som idag, vilket också förutsätter god verksamhetskunskap. En utvärdering av kostnad och kvalitet av den till serviceförvaltningen överförda löneadministrationen kan eventuellt ge en bild av ett möjligt utfall. En lägre kvalitet innebär för förvaltningens verksamheter fler och

längre driftsstörningar. En högre kostnad innebär för många av förvaltningens verksamheter att det egna priset mot kunden måste höjas för att finansiera den höjda IT-kostnaden.

Möjligheten för en enskild verksamhet att få sina specifika verksamhetsmässiga behov tillgodosedda till en rimlig kostnad blir en avgörande framgångsfaktor. Ett gemensamt grundläggande IT-stöd som omfattar alla eller nästan alla användare ger troligen en god kostnadsbild i en gemensam service.

De behov som sedan återstår hos de olika verksamheterna är de som är svåra eller omöjliga att ha en hög standardiseringsgrad för. Socialtjänstförvaltningens erfarenhet visar att det är dessa mer udda tilläggsbehov som blir kostnadsdrivande. Externa leverantörer sätter av självklara skäl en högre prislapp på det som inte är standard. Även en intern leverans i den egna förvaltningen får en hög kostnad eftersom det krävs en grundbemanning för att kunna garantera tjänsteleveransen oavsett när den efterfrågas. Det blir enligt förvaltningens uppfattning svårt att uppnå kostnadseffektivitet för de mer udda tilläggsbehoven när övrig IT-drift har lyfts bort.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 10 juni 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ewa Samuelsson (kd) samt ledamöterna Olle Andretzky m.fl. (m) och Diana Wallhager (fp), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av Leif Rönngren m.fl. (s), Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 29 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna

Äldreförvaltningen anser att en god och utvecklad IT-service är ett viktigt redskap för att nå stadens inriktningsmål. Förvaltningen ställer sig i stort positiv till en stadsövergripande IT-service.

Ärendets beredning

Finansroteln har remitterat "Förslag till införande av gemensam IT-service" till alla stadens nämnder och Stadshus AB. Remisstiden är den 30 juni 2008. Ärendet har

beretts av staben.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande.

Dessutom anges i budget för 2008 under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås:

”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Serviceenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Förvaltningens förslag

Äldreförvaltningen anser att en god och utvecklad IT-service är ett viktigt redskap för att nå stadens inriktningsmål. Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa ett starkt service- och kundfokus.

Äldreförvaltningens verksamhet bedrivs i socialtjänstförvaltningens lokaler. I överenskommelsen med socialtjänstförvaltningen ingår även att äldreförvaltningen köper tjänster inom IT. Detta gäller såväl support som drift. Förvaltningen upplever att den IT-support som erhålls av socialtjänstförvaltningen är mycket tillfredställande. Detta gäller såväl IT-support via telefon som när åtgärder krävs vid medarbetarnas datorer.

Stadsledningskontoret föreslår att följande tjänster konsolideras och på sikt läggs ut på entreprenad:

- Lokal serverdrift
- Servicedesk/Helpdesk

- **Arbetsplatssystem**

För ovan nämnda tjänster ska tjänsteutbudet detaljeras och beskrivas i form av en tjänstekatalog.

Med beaktande av att förvaltningen inte själva äger eller hanterar IT-support har förvaltningen svårt att se de faktiska och praktiska konsekvenserna, såväl positivt som negativt, av de olika förslagen när det gäller hanteringen av förvaltningens IT-service.

Förvaltningen anser att om en gemensam IT-service ska fungera måste tillgängligheten vara stor och sårbarheten minimeras. Av ovanstående tjänster anser förvaltningen att förutsättningarna är goda avseende lokal serverdrift och servicedesk/helpdesk. En konsolidering av servrar och standardisering av IT-systemen, där det är möjligt, bör innebära effektiviseringar för staden. Likaså bör Servicedesk/helpdesk kunna ske. Förvaltningen ser dock en liten fara i att den lokala kunskapen om verksamheterna och prioritering av begärda insatser eventuellt kan minska.

Vid problem med drift och förvaltning av IT på den fysiska arbetsplatsen är det väldigt viktigt att detta löses snabbt, då stor del av personalen på äldreförvaltningen är beroende av fungerande IT. För att detta ska kunna ske anser förvaltningen att IT-servicen ska finnas geografiskt nära arbetsplatsen.

Stadsledningskontorets förslag anger inte vad de olika tjänsterna kommer att innebära ekonomiskt för förvaltningarna. Förvaltningen anser att den IT-service förvaltningen idag erhåller från socialtjänstförvaltningen är till en mycket rimlig kostnad, med beaktande av den service som ges. Förslaget nämner att staden kommer att göra ekonomiska vinster. En relevant fråga är vilken kostnad förvaltningen kommer att få med en stadsövergripande IT-service.

Förvaltningen vill dock understryka vikten av en nära samverkan med verksamheterna när beslut om gemensam IT-support för att därigenom tillgodose verksamheternas behov.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 18 juni 2008 att överlämna och åberopa stadsarkivets samt kulturförvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättarna Inga Granberg (s) och Tony Nilsson (s), *bilaga 1*.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättarna Inga Granberg (s) och Tony Nilsson (s), *bilaga 1*.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 22 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur och förbereda införande av en stadsövergripande gemensam infrastruktur.

I budget för 2008 anges också att förändringen ska genomföras med inriktningen att verksamheten ska läggas ut på entreprenad.

I det aktuella tjänsteutlåtandet föreslås att det för alla Stockholms stads nämnder blir obligatoriskt att avropa en gemensam IT-service avseende tjänsterna:

1. Lokal serverdrift
2. Servicedesk/Helpdesk
3. Arbetsplatssystem

Utföransvaret föreslås successivt överföras till Serviceförvaltningen under perioden 09-01-01—10-12-31- Förändringen ska först genomföras i stadsdelsnämnder och på utbildningsförvaltningen och sedan, efter en mer detaljerad analys, i fackförvaltningar samt stadens bolag.

De föreslagna förändringarna har till syfte att bidra till kostnadseffektivitet i stadens verksamheter, att sätta ökad fokus på kärnverksamheterna i nämnder och styrelser, att minska de administrativa kostnaderna, minska sårbarheten samt att skapa en organisation med stark servicementalitet och kundfokus.

Ärendet har beretts av stadsledningskontorets IT-avdelning med stöd av externa konsulter. Omvärldsanalys har genomförts med externa organisationer och intervjuer har genomförts med bland annat vissa av staden IT-chefer.

Kulturförvaltningen har fått förslaget på remiss och ska lämna sitt svar senast den 2008-06-30.

Kulturförvaltningens synpunkter

Införande av en stadsövergripande gemensam IT-service innebär en genomgripande förändring av hur IT-service tillhandahålls i staden. Kulturförvaltningen är positiv till en sådan utveckling och anser att detta bör kunna bidra till att realisera de mål som anges i tjänsteutlåtandet. Konsolidering, standardisering, stordrift och en mer rationell övervakning medför en effektivare IT-service.

Det finns dock anledning att påpeka att de föreslagna förändringarna behöver genomföras med hänsyn till olika verksamheters särart. Kulturförvaltningen t.ex., utgör en i hög grad heterogen och föränderlig verksamhet. Bibliotek, museer, kulturhus, festivaler, kulturskolor, etc. har sinsemellan helt olika behov av IT-service och skiljer sig i många avseenden från det som gäller för t.ex. stadsdelsförvaltningar. Framförallt gäller det den del av IT-verksamheten som avser den publika miljön.

Kulturförvaltningen anser att ett genomförande måste ske vid en sådan tidpunkt och på ett sådant sätt att risker för kvalitetsstörningar i IT-stödet minimeras och att risker för att verksamhetspecifik IT-kompetens går förlorad undviks så långt som

möjligt. Kunskap om lokala förhållanden och förståelse för verksamheters och användares behov kommer att vara nödvändig även efter genomförandet. IT-verksamheter inom kultursektorn är i ständig och snabb förändring och måste kunna svara upp mot vad som förväntas och efterfrågas av stadens medborgare och kulturkonsumenter. Inte minst gäller det utveckling av och interaktivitet genom de digitala kanalerna.

Kulturförvaltningen räknar med att frågorna om den egna förvaltningens särart kommer att lyftas i samband med den detaljerade analys som kommer att göras när det blir dags för förändrat utföransvar för fackförvaltningar och bolag. Förvaltningen förutsätter att tydliga och väl avvägda avgränsningar kommer att göras ifråga om vad som kommer att utgöra basutbud respektive tilläggstjänster från serviceförvaltningens sida.

Förslaget innebär att tjänsterna lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk samt arbetsplatssystem läggs på entreprenad.

Lokal serverdrift är för kulturförvaltningens del redan outsourcad vad gäller gemensamma tjänster för exempelvis e-post, fillagring och utskriftstjänster samt flera lokala verksamhetssystem. Vid överföring av återstående system i extern drift är det viktigt att ansvaret för förvaltningsarbetet fördelas på ett bra sätt.

Kulturförvaltningen har idag en helpdesk som hanterar ärenden som avser såväl gemensamma som ett antal verksamhetsspecifika administrativa och publika system. Helpdesken tillhandahåller verksamhetsnära kompetens som kan bli svår för en stadsgemensam servicedesk att upprätthålla på alla våra verksamhetsställen. För frågor som även fortsättningsvis behöver hanteras lokalt att det är viktigt att den stadsgemensamma servicedesken på ett effektivt sätt kan eskalera ärendet till en lokal utförare.

När det gäller ansvar för arbetsplatssystem ser Kulturförvaltningen enbart fördelar med en gemensam hantering i staden.

Förslaget om att i samband med införandet av gemensam IT-service ta fram en ny gemensam standardplattform vad avser katalogtjänst och klientplattform bedömer kulturförvaltningen vara strategiskt korrekt. Förvaltningen bedömer också att det skulle kunna innebära stora besparingar om de två fysiska näten kunde slås samman i samband med att annan teknisk konsolidering genomförs.

Stadsarkivets tjänsteutlåtande daterat den 2 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms stad avser att konsolidera och standardisera den lokala IT-verksamheten med inriktning mot att verksamheten läggs ut på extern entreprenad, enligt beslut i Kommunfullmäktige 2007-04-16 och Budget 2008.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera Kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, kostnaderna för administrationen och sårbarheten i processen

ska minska. Dessutom ska en organisation med stark servicementalitet och kundfokus skapas.

En förstudie har gjorts och ett förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service har tagits fram.

Gemensam IT-service avses att genomföras i två etapper. I första etappen konsolideras stadsdelsförvaltningarna och i den andra fackförvaltningarna. Gemensam IT-service för fackförvaltningarna beräknas införas under år 2010. Utredningen pekar på vikten av att fackförvaltningarnas IT-behov utreds ingående innan konsolidering. Fackförvaltningarna har sinsemellan mycket olika verksamheter som i sin tur kräver olika IT-stöd. Stadsarkivet understryker vikten av att fackförvaltningarnas enskilda behov och gränssnitt mot gemensam IT-service klargörs innan konsolidering. Detta är en förutsättning för ett lyckat resultat.

Den verksamhet som föreslås konsolideras och läggas ut på entreprenad är:

Lokal serverdrift som avser drift och förvaltning av gemensamma tjänster som behövs för att arbetsplatsen ska fungera såsom e-posthantering, fillagring, utskriftshantering m.m. Drift och underhåll av servrar för lokala verksamhetssystem omfattas också.

Service/Helpdesk ansvarar för användarstöd, felavhjälpning och hantering av enklare beställningar och avrop. Tanken är att all support och beställning ska ske på ett och samma ställe.

Arbetsplatssystem ansvarar för drift och förvaltning av IT-arbetsplatsen d.v.s. datorer, skrivare, klientplattform och grundläggande program.

Kommunikation LAN levereras av S:t Erik Kommunikation AB.

Stadsarkivet välkomnar en standardisering av IT-driften som är både kostnadseffektiv och minskar sårbarheten i processerna. Att support till användarna underlättas genom en "singlepoint of contact" och att den blir tillgängligare genom utökat öppethållande är positivt.

Det är svårt att utifrån rapporten utläsa hur det ska fungera med de verksamhetsspecifika systemen. Vad ska ingå i gemensam IT-service, vad ska förvaltningen ansvara för, vilken bemanning behövs för att svara upp mot åtagandena. Stadsarkivet har bl a applikationer och databaser som enbart används i lokalt nätverk. T ex kan besökarna i forskarsalen själva söka uppgifter i arkivdatabaser. En övergång till gemensam IT-service förutsätter fördjupad analys av vad som händer med de verksamhetsspecifika systemen, en noggrann planering av övergången och att genomförandet kan ske i etapper under en längre tidsperiod. Standardisering har många fördelar men får inte drivas så långt att det inte finns tillräcklig flexibilitet för att möta de verksamhetsspecifika behoven. Det måste finnas utrymme även för små förvaltningars IT-behov.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 30 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår i tjänsteutlåtande om Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service (DNR 031-82672008) att IT-verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. Servicenämnden skall enligt förslaget få ansvar för IT-leveranserna inom de områden som förslaget omfattar. Förvaltningen beskriver vad som måste beaktas för att säkerställa en säker IT-miljö med god kvalitet och hög prestanda.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom enheten för IT och Näringsliv, Spånga-Tensta Stadsdelsförvaltning.

Bakgrund

Stadsledningskontorets IT-avdelning föreslår i ett tjänsteutlåtande om Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service att IT-verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Uppdraget tydliggjordes i kommunfullmäktiges budget 2008 (KF:4) då fullmäktige angav att en aktivitet med syfte att ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad” skall genomföras.

I det aktuella ärendet föreslår kommunstyrelsen att kommunfullmäktige beslutar:

- En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden enligt förslag i detta ärende.
- Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.
- För alla Stockholms stads nämnder blir det obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Övriga tjänster kan avropas efter överenskommelse med servicenämnden.

Förslaget har nära samband med två andra utredningar:

- NOST (nätverks och serveroperativsystem och tjänster)
- Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att följande punkter bör beaktas inför och under en överföring av det lokala IT-stödet och servicen till en gemensam central IT-service;

Investeringar har gjorts i IT-infrastrukturen både vad det gäller nätverk

(Fiberkablar) och annan IT-utrustning. Investeringskostnaden för detta är betalat av förvaltningen vilket bör tas hänsyn till när den framtida avgiften skall fastställas för att få nyttja den samma.

Konsoliderad serverdrift (d.v.s. servrar samlas på en central plats), innebär att datatrafik som idag går i det lokala nätet, skickas över stadsnätet. Det ställer krav på hög kapacitet och bra kvalitet i stadsnätet för att nuvarande funktionalitet skall kunna garanteras. En ytterligare aspekt att ta hänsyn till är ökade nättrafikkostnader.

Den gemensamma IT-servicen är inte heltäckande. Lokala system omfattas inte. I förslaget beskrivs att förvaltningen skall köpa ett basservicepaket och utöver detta skall tilläggs paket erbjudas. Här bör gränssnittet mellan förvaltning och den gemensamma servicen beaktas. Vilka kunskaper/resurser skall förvaltningen förfoga över?

God person- och lokalkännedom är av vikt för att kunna analysera och åtgärda uppkomna problem. Användare kan inte alltid ge en korrekt felbeskrivning vilket kan medföra behov av besök till den felande utrustningen. För att minimera stilleståndstiderna i vår tjänsteproduktion och för att hitta fram till aktuell utrustning bör dessa faktorer beaktas när den nya servicen formas.

En strategi för allmänt stöd och utbildning (t.ex. introduktion av nyanställda) i IT-relaterade frågor måste formas och anpassas utifrån stadsdelens behov. Vad som kan köpas bör klargöras för att kunna fastställa vilka resurser förvaltningen skall förfoga över i sin organisation.

Inför bytet av den tekniska plattformen (från Novell till Microsoft) bör konsekvenserna först analyseras och en omställningstid bestämmas då detta kommer att få betydelse för vilken teknisk utrustning som skall användas samt att personalen skall få möjlighet att hinna lära sig nya program (t.ex. nytt e-postprogram) och verktyg.

I förslaget på den gemensamma IT-servicen beskrivs en lokal beställar- och IT-strategifunktion. Funktionen bör skapas innan överföringen påbörjas för att säkerställa att våra användare inte drabbas av störningar vid genomförandet.

Den centrala serviceorganisationens krav på den lokala behandlingen av IT-säkerhetsfrågor, rutiner för behörighetshantering och policys m.m. bör klargöras innan genomförandet.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att godkänna förvaltningens yttrande som svar på remissen och överlämna det till kommunstyrelsen.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 27 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Vi instämmer i uppfattningen att genomförandet lämpligen sker stegvis och pekar på riskerna att lokala, mindre kostnadseffektiva, lösningar kan komma att växa fram efter hand om det föreslagna IT-stödet är förenat med långa väntetider. För att inte stadsdelens IT-stöd ska försämrats måste nuvarande lokala system ersättas med stadsgemensamma system. Ett klargörande behövs vad gäller det organisatoriska och operativa ansvaret för IT-säkerhetsfrågorna vid förvaltningarna.

Ärendets beredning

Stadsdelsförvaltningens förslag till yttrande har beretts inom verksamhetsområdet teknik och kommunikation.

Bakgrund

Stadsledningskontoret har den 16 april 2008 översänt ett förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Ärendet är remitterat till samtliga stadens nämnder och Stockholms stadshus AB. Remisstiden sträcker sig till den 30 juni 2008

Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden:

”Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Dessutom anges i budget för 2008 (Bilaga 4:4) under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.”

Stadsledningskontorets förslag

Utredningen föreslår att en stadsövergripande gemensam IT-service ska inrättas i en första etapp för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden och i en andra etapp för IT-stödet på övriga facknämner och bolag. Genom effektivisering av IT-stödet beräknas den årliga besparingen uppgå till mellan cirka 40 och 50 mnkr. Besparingen möjliggörs genom:

- Minskad bemanning (minst en halvering av nuvarande organisation)
- Konsolidering (sammanslagning av lokala servrar)
- Stordriftsfördelar (standardisering av IT-miljön)
- Effektivare IT-stöd (mer effektiv drift och övervakning, bl. a genom etablerandet av en stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk)

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Det

nuvarande lokala drift- och förvaltningsansvaret för servrar, IT-support och arbetsplatssystem (datorer, skrivare m.m.) föreslås överföras successivt från stadens nämnder till servicenämnden under 2009 och 2010. Dessa uppgifter ska då utföras genom extern entreprenad.

Stadsledningskontoret föreslår att vissa delar av serviceutbudet utformas som ett obligatoriskt basutbud, medan andra delar kan ingå som tilläggsutbud efter överenskommelse.

I samband med genomförandet ska ett detaljerat strategidokument upprättas som bland annat beskriver de effektmål som ska uppnås. Inventeringar ska också göras av IT-utrustning, lokala nätverk och lokala system. En kompetenskartläggning av befintlig IT-personal på förvaltningar och bolag ska också genomföras.

Stadsledningskontoret anser att det även efter genomförandet måste finnas en funktion vid förvaltningar och bolag som fångar upp verksamheternas krav och behov av IT-stöd.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Vi delar utredningens uppfattning att det är angeläget att effektivisera stadens IT-stöd genom en högre grad av standardisering och samordning. I utredningen saknas dock noggrannare analyser och beräkningar beträffande förväntade effektiviseringsvinster. Enligt vår uppfattning är det därför tveksamt om de besparingar som redovisas till fullo kommer att kunna uppnås.

Förslaget är ett ramverk till vilket en mängd olika detaljer så småningom måste fogas, till exempel reglementen, tjänsteinnehåll, servicenivåer med mera. Särskilt viktigt är att en tydlig ansvarsfördelning mellan servicenämnden och förvaltningarna upprättas.

Utredningen räknar med minst en halvering att antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet. Vi saknar här en redogörelse för hur de kvarvarande årsarbetskrafterna ska disponeras inom stadens förvaltningar och bolag.

Förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att genomförandet lämpligen sker stegvis. En viktig utgångspunkt bör här vara IT-stödet till verksamheterna inte ska medföra en kvalitetsförsämring jämfört med dagens situation.

Utredningens förslag bygger i stor utsträckning på att en stor del av IT-stödet kan skötas på distans av centralt placerad personal. Sådan fjärradministration förutsätter dock att enheterna är anslutna till stadsnätet med tillräcklig teknisk kapacitet (bandbredd). Vid de flesta anläggningarna i staden saknas idag sådan kapacitet varför ett betydande behov av investeringar i infrastrukturen kan komma att bli nödvändig. Alternativet till fjärradministration är tekniker på plats. Saknas sådant lokalt IT-stöd finns risk för att väntetiderna för de ambulerande IT-teknikerna upplevs som oacceptabla. Detta kan leda till att lokala, mindre kostnadseffektiva, lösningar kommer att växa fram, till exempel genom "korridorstöd" eller genom att IT-tekniker efterhand kommer att anställas lokalt för att ta hand av visst användarstöd på plats.

Bromma har ett antal lokala IT-system, bland annat schemalägningsprogram för vårdpersonal, system för flextid och lokalbokningsprogram, äldreboendenas

digitaliserade nyckelskåp med flera. För att inte stadsdelens IT-stöd ska försämrats måste dessa ersättas med stadsgemensamma system.

Utredningen redovisar inte närmare i vilken utsträckning IT-säkerhetsrelaterade arbetsuppgifter omfattas av förslaget. Förvaltningen anser därför att ett klagörande behövs vad gäller det organisatoriska och operativa ansvaret för IT-säkerhetsfrågorna vid förvaltningarna.

Förvaltningen utgår slutligen ifrån att lärdomar från redan genomförda förändringar inom ramen för stadens administrativa översynsarbete tas till vara, till exempel erfarenheterna från centraliseringen av stadsdelarnas löneadministration.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 18 juni 2008 att låta förvaltningens tjänsteutlåtande utgöra svar på remissen.

Reservation anfördes av Gunilla Bhur m.fl. (v) och Jakob Dencker m.fl. (mp), *bilaga 1*.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 12 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har för yttrande remitterat ett inom stadsledningskontoret upprättat tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Kontorets förslag beräknas ge årliga besparingar om i storleksordningen 40-50 mnkr per år genom minskad bemanning, konsolidering av serverdrift, standardiserad IT-miljö samt effektivare IT-stöd. Kostnaden för genomförandet har uppskattats till att motsvara den uppskattade besparingen under två år.

Förvaltningen är i allt väsentligt positiv till stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, eftersom förvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att det föreligger stora möjligheter till effektiviseringsvinster inom området. Vidare är stadsdelsförvaltningen positiv till att lägga ut gemensam IT-service på entreprenad. Stadsledningskontoret anför i sitt förslag att en framtida extern leverantör av gemensam IT-service även ska ges uppdraget att konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Förvaltningen vill betona att staden själv måste ta ett aktivt ansvar för standardiseringen och konsolideringen av IT-infrastrukturen. Annars riskerar effektiviseringsvinsterna att snarare hamna hos den anlitate entreprenören än hos staden. Ett sätt att undvika detta vore att genomföra nämnda åtgärder inom stadens egen organisation innan verksamheten upphandlas externt. Förvaltningen anser att om staden förfar på detta sätt underlättas ett säkerställande av framtida konkurrenskraftiga priser och leverantörsberoende. Förvaltningens synpunkter i övrigt rör ansvarsfördelningen mellan blivande parter, relationen centrala - lokala system samt

hanteringen av berörd personal.

Bilaga: SLK:s tjänsteutlåtande 2008-04-11 "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service" (dnr 031-826/2008)

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 30 juni 2008, remitterat ett inom stadsledningskontoret den 11 april 2008 upprättat tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Ärendet har förutom till samtliga stadsdelsnämnder även remitterats till samtliga facknämnder och Stockholm Stadshus AB. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bifogas (Bilaga).

Översyn av stadens administration

I stadens budget för år 2005 beslöt kommunfullmäktige att låta utreda möjligheterna till administrativa effektiviseringar inom staden. Syftet var att klargöra möjligheterna till kostnadsreduceringar, kvalitetshöjningar samt till omfördelning av resurserna till kärnverksamheterna. Den översyn som en projektgrupp genomförde under stadsdirektörens ledning under år 2005 redovisade sina överväganden och förslag i ett ärende Översyn av stadens administration (ÖSA) (dnr 030-2455/2005). Översynen omfattade den interna stöd- och serviceadministrationen vid stadens förvaltningar och bolag inom funktionerna ekonomi, personal, IT, lokaler, upphandling/inköp samt kontorsadministration.

Som en följd av detta arbete har kommunfullmäktige inrättat servicenämnden/serviceförvaltningen. Denna har nu ansvar för centrala stöd- och servicefunktioner inom staden vad avser upphandling/inköp och lönehantering. Beslut har även tagits om att servicenämnden/serviceförvaltningen ska ges samma ansvar för fakturahanteringen inom staden.

Inom funktionsområdet IT beräknades årliga besparingar om i storleksordningen 40-50 mnkr per år genom minskad bemanning, konsolidering av serverdrift, standardiserad IT-miljö samt effektivare IT-stöd. Kostnaden för genomförandet har uppskattats till att motsvara den uppskattade besparingen under två år. I detta ärende föreslås hur en konsolidering av stadens IT-drift bör genomföras.

Stadsledningskontorets förslag

En i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande intagen sammanfattning är av följande lydelse.

"Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Dessutom anges i budget för 2008 (Bilaga 4:4) under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad."

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara

kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Serviceämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.”

Den föreslagna konsolideringen och entreprenadlösningen avser följande tjänster:

1. Lokal serverdrift
2. Servicedesk/Helpdesk
3. Arbetsplatssystem

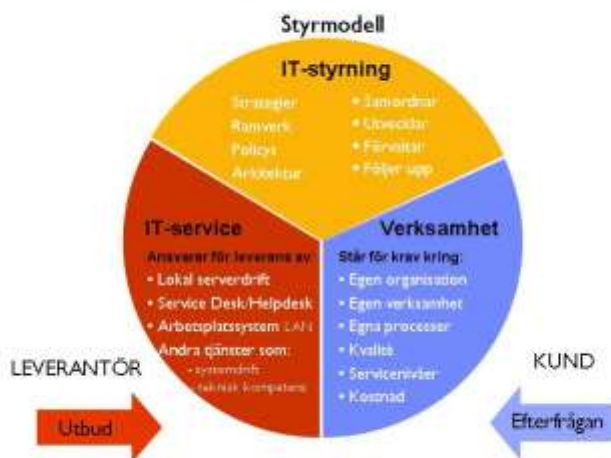
Serviceförvaltningen får ansvaret för IT-leveranserna och ska bygga upp en beställarorganisation som hanterar externa leverantörer samt relationen med förvaltningar och bolag.

Stadsledningskontorets IT-avdelning måste med denna ansvarsfördelning bygga upp nya samverkansformer för att fånga upp behov och krav samt kommunicera ut centrala inriktningsbeslut och strategier.

Varje förvaltning och bolag måste även efter en konsolidering och standardisering ha en funktion som fångar upp aktuella och framtida verksamhetskrav samt kunna översätta detta till behov av IT-stöd och IT-strategisk inriktning.

Styrmodellen kan illustreras med hjälp av bilden nedan*.

Stadsövergripande gemensam IT-service



Bilden är hämtad från IT-chefsmötet den 8 maj 2008 och powerpointpresentationen som visades "Gemensam IT-service 2008-05-08 4.0.ppt"

Stadsledningskontorets IT-avdelning hanterar den övergripande IT-styrningen såsom strategier, policys etc. Varje verksamhet avgör själv vilken organisation den vill ha samt tar fram processer för att hantera de behov som uppstår, följer upp kvalitén, samt definierar vilka krav på servicenivåer som verksamheten ska ha. Serviceförvaltningen ansvarar för leveransen av den lokala serverdriften, servicedesken och arbetsplatsystemet. Vissa delar av serviceutbudet ska vara obligatoriskt och ingå i ett basutbud medan andra delar kan ingå i tilläggsutbud efter överenskommelse.

Vidare föreslås att den externa leverantören av gemensam IT-service även ges uppdraget att konsolidera och standardisera såväl den tekniska miljön som verksamheterna med personal, arbetssätt och processer.

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Tidplanen för genomförandet av gemensam IT-service omfattar en tvåårsperiod mellan den 1 januari 2009 och den 31 december 2010.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen är i huvudsak positiv till stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service och välkomnar en effektivisering.

Förvaltningens synpunkter rör bedömningen av framtida effektiviseringsvinster och hur dessa bör säkras, ansvarsfördelningen mellan blivande parter, relationen centrala - lokala system samt hanteringen av berörd personal.

Ekonomi och finansiering

Förslaget utgör ett ramverk för hur ett införande av en stadsövergripande

gemensam IT-service ska införas. Att i detta skede bedöma förslagets ekonomiska konsekvenser är svårt, eftersom det av förslaget inte framgår vilka tjänster som kommer att ingå i basutbudet samt hur det ekonomiskt kommer att påverka berörda nämnder.

Förvaltningen anser att det vore önskvärt om de ekonomiska analyser som ligger till grund för förslaget (bland annat ÖSA projektets rapport) uppdateras. I den snart tre år gamla ÖSA-rapporten angavs att det föreligger en effektiviseringspotential om i storleksordningen 40 - 50 mnkr per år. Såvitt förvaltningen kan bedöma har effektiviseringsvinster om i storleksordningen 10 mnkr redan genomförts sedan dess genom en minskad bemanning - bl.a. till följd av organisationsförändringar inom staden. Förvaltningen ifrågasätter inte att en effektivisering kan ske, men anser att det är viktigt att beslutsunderlaget blir korrekt så att en eventuellt kommande utvärdering blir rättvisande.

Effektiviseringsvinster av konsolidering och standardisering

Förvaltningen delar således stadsledningskontorets slutsatser att det finns stora effektiviseringsvinster att göra genom att samordna, konsolidera och standardisera stadens IT-stöd. Stadsledningskontoret anför i sitt förslag att en framtida extern leverantör av gemensam IT-service även ska ges uppdraget att konsolidera och standardisera det infrastrukturella IT-stödet. Förvaltningen vill betona att staden själv måste ta ett aktivt ansvar för standardiseringen och konsolideringen av IT-infrastrukturen. Annars riskerar effektiviseringsvinsterna att snarare hamna hos den anlitate entreprenören än hos staden. Ett sätt att undvika detta vore att genomföra nämnda åtgärder inom stadens egen organisation innan verksamheten upphandlas externt. Förvaltningen anser att om staden förfar på detta sätt underlättas ett säkerställande av framtida konkurrenskraftiga priser och leverantörsoberoende.

Ansvarsfördelning

Förvaltningen betonar att ansvarsfördelningen mellan den blivande entreprenören, servicenämnden, stadens IT-avdelning och de lokala verksamheterna inom förvaltningarna/bolagen måste vara enkla och klart formulerade. Det bör klart framgå vad varje verksamhet själv ska ombesörja samt finnas centrala rekommendationer om den kompetens m.m. som bör finnas på förvaltningarna/bolagen.

Lokala system – centrala system

Förvaltningen har ett flertal lokala IT-baserade system såsom bokningssystem och prognosystem samt system för egna medel, nyckelskåpshantering etc. Flertalet stadsdelsförvaltningar har likvärdiga system, men när IT-stödet konsolideras måste gemensamma system för samtliga stadsdelsförvaltningar tas fram som ersätter de lokala.

Personalen

Av det remitterade förslaget framgår inte hur hanteringen av en uppkommande övertalighet inom berörda personalgrupper ska hanteras. Förvaltningen förutsätter att denna fråga blir belyst i den vidare hanteringen av ärendet. Bland annat bör framgå vilka alternativ personalen kan beredas att välja mellan.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att låta förvaltningens tjänsteutlåtande utgöra svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordförande Berit Kruse m fl (s), *bilaga 1*.

Reservation anfördes av ledamot Leif Larsson (v), *bilaga 1*.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande har i huvudsak följande lydelse.

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förvaltningen stöder stadsledningskontorets rekommendation att genomförandet sker stegvis.

Förvaltningen anser att det är viktigt att varje steg i införandeplanen görs med utgångspunkten att IT-stödet till förvaltningens verksamheter ska hållas på minst en oförändrad nivå under införandet och att utsikterna för en effektivisering är tydliga.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik i samarbete med förvaltningens övriga avdelningar.

Sammanfattning av remissförslaget

Utredningsförslagets sammanfattning ger en bild av bakgrunden:

”Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Dessutom anges i budget för 2008 (Bilaga 4:4) under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.”

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i IT-processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.”

Stadsledningskontorets förslag

Stadsledningskontoret föreslår att en stadsövergripande gemensam IT-service inrättas med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella stödet. Ansvaret får servicenämnden, som ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller

omförhandling av stadens befintliga avtal skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad. Det föreslås bli obligatoriskt för stadens nämnder att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem, d v s lokal hantering av datorer och skrivare.

Övergången till gemensam IT-service sker först för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Därefter genomförs centralisering av IT-stödet för övriga facknämnder och bolag. Det nuvarande lokala ansvaret överförs successivt från stadens nämnder till servicenämnden under 2009 och 2010.

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Staden måste stärka den centrala IT-styrningen, utveckla samverkansforum med verksamheterna för att skapa en dialog om strategiska IT-frågor och verksamhetsbehov samt etablera en leverans- och beställarorganisation. Varje förvaltning och bolag måste även efter genomförandet ha en funktion som kan förmedla förvaltningens verksamhetskrav och bedriva leveranskontroll.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen tillstyrker stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förslaget innebär en genomgripande förändring av stadens sätt att arbeta med IT-frågorna. Därför stöder förvaltningen stadsledningskontorets rekommendation att genomförandet sker stegvis.

Det är viktigt att varje steg i införandeplanen görs med utgångspunkten att IT-stödet till förvaltningens verksamheter ska hållas på minst en oförändrad nivå under införandet och att utsikterna för en effektivisering är tydlig.

Stadsdelen har idag ett antal egna IT-system där driften sköts lokalt. De viktigaste är ärendesystem för kontaktcenter, lokalsektionen och IT-enheten samt ett antal bokningssystem. Dessa måste ersättas med stadsgemensamma IT-system för att inte stadsdelens IT-stöd ska försämrast.

En effektiv servicedesk-/helpdeskfunktion förutsätter att arbetsplatser kan hanteras på distans genom olika former av fjärrstyrning. Fjärrstyrning minskar behovet av service på plats av datorer och ger en lägre supportkostnad. Utnyttjande av fjärrhantering förutsätter en kommunikation med bra bandbredd. De flesta av förvaltningens enheter är uppkopplade med låg bandbredd. Vårt läge som ytterstadsdel gör det kostsamt att ansluta enheter till stadens fibernät. Det är därför viktigt att prissättningen av supporttjänsterna görs så att stadsdelens geografiska läge inte ger högre supportkostnader jämfört med innerstadsbaserade förvaltningar. Det är på samma sätt också viktigt att de tekniker som ska hantera arbetsplatssystemen geografiskt lokaliseras så att res- och inställetider minimeras.

Avtals- och ansvarsfrågor gällande IT-leveranserna måste före genomförandet genomlysas och förtydligas. Serviceförvaltningen ska ansvara för IT-leveranserna och teckna avtal med extern leverantör, vilket gör att övriga förvaltningar inte får ett direkt kund- leverantörsförhållande till den som levererar IT-tjänsterna. För att påverka leveranserna måste förvaltningarna gå genom serviceförvaltningen. Förvaltningen anser att serviceförvaltningens ansvar gentemot övriga förvaltningar tydligt måste

fastställas. Hur regleras t ex en situation där leverantören inte kan leverera utifrån avtalade servicenivåer?

För att följa upp målet att genom gemensam IT-service effektivisera stadens IT-verksamhet anser förvaltningen att organisationsförändringen måste utvärderas gällande ekonomi och verksamhetsnytta.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 18 juni 2008 att besvara remissen med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av ledamoten Hans Enroth (v), *bilaga 1*.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 9 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag om införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Detta ska realiseras stegvis, i en första etapp för stadsdelsnämnder och utbildningsnämnden, genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende tjänsterna lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk samt arbetsplatssystem.

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till förslaget men anser bland annat att det är otydligt hur beställarorganisationen ska utformas.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid planeringsavdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från bl.a. Norrmalms stadsdelsnämnd med anledning av ett förslag om införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Ärendet har utarbetats av stadsledningskontorets IT-avdelning.

Kommunfullmäktige beslutade i april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med den s.k. ÖSA-utredningen (Översyn av stadens administration).

I stadens budget för 2008 (Bilaga 4:5) avseende aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås anges följande: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 juni.

Remissen i korthet

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till

att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

I remissen föreslås hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

För alla nämnder föreslås det bli obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende:

1. Lokal serverdrift
2. Servicedesk/Helpdesk
3. Arbetsplatssystem

Övriga tjänster ska kunna avropas efter överenskommelse med servicenämnden.

Servicenämnden föreslås få ansvaret för IT-leveranserna inom staden. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov. Kommunstyrelsen ska i nära samverkan med servicenämnden bereda och förankra nya processer och arbetssätt samt utforma tjänsteutbudet avseende gemensam IT-service.

Förvaltningens förslag

Stadsdelsförvaltningen ställer sig positiv till förslaget om införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Förvaltningen delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd.

Förvaltningen instämmer i att en gemensam IT-service skapar konsolideringseffekter som möjliggör ett ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid. Enligt förvaltningens bedömning finns det förutsättningar för en IT-service som bättre överensstämmer med verksamheternas behov, t.ex. tillgänglig IT-service för kvälls- och nattpersonal inom vård och omsorg.

Det är positivt att kunden/verksamheten ges en kontaktyta och att återkoppling i olika ärenden sker från en central funktion, dvs. en central servicedesk/helpdesk.

Vidare anser förvaltningen att en gemensam stadsövergripande IT-service bör innebära att en effektiv drift och övervakning av IT-stödet minskar sårbarheten i olika processer och därmed också risken för driftsstörningar.

Kostnadsbilderna är oklar i nuläget liksom de ekonomiska konsekvenserna för stadsdelsnämnderna. Större volymer ger bättre avtal och lägre priser vid upphandlingar men det är osäkert hur styckepriser och prissättning påverkas av att antal utförare i verksamheterna minskar. Förvaltningen anser vidare att IT-supporten måste fungera väl ända ut till användarna i verksamheterna. Om förvaltningarna ser sig tvungna att komplettera med ett eget lokalt IT-stöd blir det en kostsam lösning för staden.

Det är viktigt att kompetensen om verksamheternas behov tillvaratas av beställarorganisationen inom serviceförvaltningen. I remissen anges att en ny beställarorganisation inom verksamheterna ska införas. Detta är otydligt beskrivet i ärendet, bland annat vilken organisatorisk tillhörighet som avses.

De organisatoriska lösningarna och ansvarsuppgifterna för nuvarande IT-stöd hos förvaltningarna ser olika ut. Det finns därför en risk för att enskilda förvaltningar inte kommer att uppleva en förbättring. Förvaltningen anser att fördelarna överväger nackdelarna, sett i ett stadsövergripande perspektiv.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 11 juni 2008 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande och översända det som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s) och ledamoten Kjell Marténg (v), *bilaga 1*.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Till stadsdelsnämnden har det inkommit en remiss från kommunstyrelsen avseende införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. I ärendet föreslås servicenämnden få i uppdrag att leverera gemensam IT-service till i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Verksamheten ska skötas genom extern entreprenad

Den gemensamma IT-servicen ska omfatta lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem.

Förvaltningen ställer sig positiv till den i ärendet föreslagna stadsövergripande gemensamma IT-servicen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom samhällsplaneringsavdelningen. Information om ärendet lämnades till fackliga representanter 08-05-27 och 08-06-03 enligt MBL § 19 och 11.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. I budget för 2008 anges att inriktningen ska vara att verksamheten läggs ut på entreprenad.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Utredningen ger en översiktlig beskrivning av förutsättningarna för konsolidering och standardisering av de lokala IT-verksamheterna, åtgärder innan genomförande samt förslag på tidplan.

De effektiviseringar som förväntas uppnås genom förslaget är minskad bemanning, högre tillgänglighet, jämnare kvalitet och en mer kostnadseffektiv IT-miljö.

I stadsledningskontorets tjänsteutlåtande anges tre områden som blir obligatoriska för nämnderna att avropa från den gemensamma IT-servicen. Det gäller lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem. Ansvaret för den stadsövergripande gemensamma IT-servicen läggs på servicenämnden. Servicenämnden kommer att ansvara för upphandling av en eller flera entreprenörer och kommer för detta bygga upp en beställarorganisation. Gentemot övriga nämnder i staden blir servicenämnden leverantör och nämnderna beställare.

Under hösten kommer arbetet med inventeringar, upphandling och avtal att pågå. Förslaget innebär sedan att ansvaret för IT-stödet förs över från stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden till servicenämnden fr.o.m. 2009-01-01. Driften läggs ut på entreprenad successivt fr.o.m. 2009-07-01. IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska också konsolideras, men först ska en mer detaljerad krav- och behovsanalys göras.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att stadsledningskontorets förslag till stadsövergripande gemensam IT-service är positivt. En centraliserad serverdrift och en gemensam helpdesk har stora fördelar. Möjligheten till kostnadseffektiviseringar bör vara stora. En gemensam helpdesk skulle kunna innebära en utökad service till de verksamheter som bedrivs 24 timmar om dygnet och blir allt mer datoriserad.

Användarna har idag en hög förväntan på att få hjälp på plats av en IT-tekniker. Många användare har en begränsad vana vid att använda datorer och kan ha problem med att beskriva sina problem. Förvaltningen tror därför att det kommer att ställas höga krav på den gemensamma helpdeskens personal för att stödet ska upplevas som tillfredsställande. Ett ökat utbildningsbehov kan förväntas i samband med införandet av den gemensamma IT-servicen.

Vid konsolideringen och standardiseringen är det också viktigt att driftssäkerhet och lättillgänglighet prioriteras vid val av arbetsplatssystem. Risker är annars stor att den kostnadseffektivitet som ska uppnås inte helt uppfylls. Ett fungerande IT-stöd är en förutsättning för de flesta verksamheterna och avbrott kan få allvarliga konsekvenser.

I stadsledningskontorets förslag görs ingen bedömning av vilka konsekvenser en standardisering kommer att få för nämnderna. I vilken omfattning kommer utrustning behöva bytas ut och vad kostnaden för det är.

Förslaget är otydligt vad gäller tidplanen för genomförandet och avvecklingen av den IT verksamhet som nämnderna idag bedriver. Det är viktigt att detta tydliggörs i det fortsatta arbetet för att nämnderna ska kunna upprätthålla en god service till sina användare tills dess det finns en entreprenör att lämna över ansvaret till. För entreprenören bör det dessutom vara en förutsättning att överlämnandet kan ske på ett

bra sätt.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att återopa förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till kommunstyrelsen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Lennart Pöppel, Sonja Mogert (alla s), ledamöterna Rosa Lundmark (v) och Jonas Eklund (mp), *bilaga 1*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 19 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen förskola och fritid som ansvarar för IT-frågor.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har översänt "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service" till stadsdelsnämnden för yttrande senast den 30 juni 2008.

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Dessutom anges i budget för 2008 under "Aktiviteter" som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås att "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt att förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad".

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt att skapa en organisation med stark servicementalitet och kundfokus. Effektiviseringen i förslaget berör i huvudsak minskad bemanning, effektivare IT-stöd, konsolideringseffekter och övriga stordriftsfördelar.

I ärendet föreslås en gemensam IT-service, i första hand för stadsdelsnämnder och utbildningsnämnden. Detta ska realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. De tjänster som föreslås läggas ut på entreprenad är lokal serverdrift, helpdesk och arbetsplatssystem. Förslaget innebär att servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden och att staden ska bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen anser att förslaget om en gemensam IT-service är bra. Det är dock viktigt att behålla ett antal lokala tekniker på förvaltningarna för att inte tappa lokalkännedomen, personkännedomen och inte minst den lokala IT-infrastrukturen och kunskapen om hur det ser ut på de olika enheterna. Då problem uppstår krävs ofta snabba åtgärder och användarna förväntar sig snabb service med korta uttryckningstider för att åtgärda problemen, speciellt ute på enheterna.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av Håkan Wahlén m.fl. (s), Reijo Kittilä (v) och Ingergerd Akselsson Le Douaron (mp), *bilaga 1*.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 29 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens IT-verksamhet är decentraliserad och varje nämnd beslutar i princip om sina egna IT-frågor. Det har medfört att många likartade frågor hanterats på olika sätt på de olika förvaltningarna. Mot den bakgrunden föreslår kommunstyrelsen kommunfullmäktige att införa en för nämnderna obligatorisk gemensam IT-verksamhet.

I ärendet redovisas ett förslag till hur en stadsövergripande gemensam IT-service kan införas för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Syftet med att införa en gemensam IT-service är att därigenom bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende läggas ut på entreprenad.

Stadsdelsförvaltningen ser mycket positivt på att staden får en ny och enhetlig IT-verksamhet. En hårdare styrning av IT-utveckling är enligt förvaltningens bedömning en förutsättning för att staden skall kunna driva en effektiv verksamhet till en rimlig kostnad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för gemensam service.

Bakgrund

Stadens IT-verksamhet är decentraliserad. Varje enskild nämnd/fackförvaltning beslutar i princip om sin egen verksamhet. Härigenom har IT-verksamheten kommit att bli mycket disparat eftersom många likartade frågor hanterats på olika sätt på olika förvaltningar. Nämnas kan exempelvis att stadens nya gemensamma plattform SSKP, bortsett från att den ännu inte införts hos samtliga förvaltningar, inte har ett enhetligt innehåll.

Kommunstyrelsens remiss har sitt ursprung i att kommunfullmäktige den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) uppdrog åt kommunstyrelsen att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur och att förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service.

Ärendet

I remissen föreslås en stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget åstadkommas genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. De delar som föreslås ingå är:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem

Med lokal serverdrift avses drift och förvaltning av de gemensamma tjänster som krävs för att arbetsplatsmiljön skall fungera såsom e-posthantering, fillagring, katalogtjänst, utskriftshantering, tjänster för arbetsplatsunderhåll etc. I begreppet inryms också drift och underhåll av servrar för lokala verksamhetssystem.

Servicedesk/Helpdesk är en funktion för service till användare och en ”single point of contact” för support och beställningar. Funktionen ansvarar för användarstöd och felavhjälpning, men också för hantering av enklare beställningar och avrop såsom begäran om nya arbetsplatser, användare etc.

Tjänsten arbetsplatssystem omfattar ansvar för drift och förvaltning av IT-arbetsplatser inklusive stationära och bärbara datorer, lokala skrivare samt klientplattform innehållande grundläggande klientprogramvara såsom kontorsprogram, e-postfunktion etc.

Dessa tjänster som enligt förslaget således skall tillhandahållas av en extern entreprenör skall detaljeras och beskrivas i form av en tjänstekatalog. Det blir sedan obligatoriskt för alla Stockholms stads nämnder att avropa den gemensamma IT-servicen avseende tjänsterna.

Övriga tjänster kan avropas från serviceförvaltningen efter överenskommelse med servicenämnden.

Förslaget innebär även att en tänkt extern leverantör av gemensam IT-service får i uppdrag att genomföra konsolidering och standardisering samt ta fram ett nytt standardiserat arbetsplatssystem utifrån behov och krav från stadens verksamheter.

Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

En gemensam IT-service syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Enligt förslaget skall den gemensamma stadsövergripande IT-servicen i en första etapp genomföras för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden både för det administrativa nätet och IT i skolan (EDU-nätet). I en andra etapp införs IT-stödet på övriga facknämnder och bolag. Inför etapp två bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då fackförvaltningarnas och bolagens IT-miljö är mer diversifierad än verksamheten på stadsdelsnämnderna.

Den beräknade kostnaden för genomförande av gemensam IT-service uppgår totalt till ca 80 mnkr åren 2009-2011.

Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005) beräknas den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år. Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom området jämfört med nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Samma antal servrar kan hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Målsättningen för en gemensam IT-service ska vara att erbjuda Stockholms stads verksamheter effektiva IT-processer som ligger i linje med de allra bästa i jämförbara organisationer. Att genomföra en konsolidering och standardisering av IT-verksamheten, införa nya processer och rutiner samt införa en ny beställarorganisation inom verksamheterna samtidigt, är en komplex uppgift och kräver en IT-verksamhet som strävar åt samma håll med en mycket klar och tydlig central styrning.

Förslag till genomförande

En stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk etableras, som "äger" alla ärenden och förmedlar vidare sådant som ska till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Detta ger kunden/verksamheten en kontaktyta och återkoppling sker från den centrala

funktionen Servicedesk/Helpdesk. Alla ärenden ska kunna följas av stadsledningskontoret.

Det finns ett flertal aktiviteter som staden kan påbörja i form av förberedelser oavsett beslut om hur standardisering och konsolidering ska genomföras.

Staden måste ta ställning till vad som ska uppnås med en konsolidering av verksamhet och organisation samt standardisering och konsolidering av teknik.

Förslag till åtgärder i samband med genomförande:

- Detaljera strategi och effektmål för upphandling/leverans av IT-tjänster

En viktig aspekt är styrningen och kontrollen av IT-verksamheten. Idag är IT delegerat till nämnder och bolag och det har saknats en tydlig stadsövergripande styrning. En strategi bör tas fram som visar inriktning under avtalsperioden samt även för kommande avtalsperiod, t.ex. bemanning, konsolideringseffekter och övriga stordriftsfördelar.

- Sammanställ nuläge

Sammanställ nyckeltal och kostnader för den nuvarande IT-organisationen inom staden. Likaså de effektmål som staden önskar uppnå. Med dessa som underlag kan man i ett senare skede avläsa om staden uppnått de effektmål som satts upp för IT-leveransen.

- Inventera och åtgärda problemområden

Inventera och åtgärda nuvarande problemområden inom organisation och teknik för att undvika att problemen tas med in i den nya IT-organisationen och leveransen.

- Inventera utrustningar, nätverk och tillämpningar

En inventering av förvaltningars och bolags utrustningar, lokala nätverk och tillämpningar (lokala verksamhetssystem) måste utföras oavsett val av leverantör av gemensam IT-service. Denna inventering har påbörjats under våren 2008.

- Kompetenskartläggning av personalen

Inventering av befintlig IT-personal på förvaltningar och bolag och deras kompetens bör ske oavsett val av genomförande.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen ser mycket positivt på att staden får en ny och enhetlig IT-verksamhet. En hårdare styrning av dagens IT-verksamhet och den framtida IT-utvecklingen är enligt förvaltningens bedömning en förutsättning för att staden skall kunna driva en effektiv verksamhet till en rimlig kostnad.

Stadsdelsnämnden saknar i dag reservutrustning för sin serverdrift. Det finns visserligen s.k. Backupband som förvaras i en separat lokal men enligt förvaltningens uppskattning tar det ca 14 dagar att införskaffa ny utrustning och återställa informationen efter en skada på utrustningen. En stor fördel med en samlad IT-lösning är att den bör kunna ge ekonomiska förutsättningar för att dubblera viktigare system så att ställtider och produktionsbortfall kan minimeras vid ett eventuellt stopp.

Enligt förvaltningens uppfattning är det av avgörande betydelse för den framtida verksamheten att gränsdragningen mellan vilka uppgifter som skall hanteras lokalt och vad som sköts centralt i fortsättningen är klar och tydlig. Förvaltningen hälsar därför

med tillfredsställelse att kommunstyrelsen ger stadsledningskontoret i uppdrag att genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar, bolag och inom utbildningsverksamheten. Förvaltningen förutsätter att motsvarande analys görs avseende stadsdelsnämndernas behov inför genomförandet av etapp ett.

Förvaltningen vill också framhålla vikten av att förändringen genomförs med stor skyndsamhet då de olika förvaltningarna riskerar att tappa kompetens under genomförandetiden, om medarbetare söker och får annan anställning. Minst motsvarande personella resurser som idag kommer sannolikt att krävas för att anpassa verksamhet och system inför föreslagna förändringar.

Stadsledningskontoret anger ett antal starka skäl för att upphandla och lägga ut verksamheten på entreprenad så snart som möjligt. För stadsdelsförvaltningen kan det vara svårt att ha ett övergripande perspektiv på denna fråga men menar att en närmare studie av möjligheten att först konsolidera och hämta hem de uppenbara effektiviseringsvinsterna innan verksamheten upphandlas ändå bör göras i syfte att försäkra sig om att staden ska kunna välja det mest fördelaktiga alternativet. Det är också viktigt att kartlägga och säkra nödvändig beställarkompetens.

Då stadsdelen för närvarande håller på att byta ut ett större antal arbetsstationer är det enligt förvaltningens uppfattning olyckligt att det saknas information om den kommande tekniska lösningen. Det kan medföra att den tekniska lösning som nu köps in kan få en relativt kort livslängd.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 juni 2008 att åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (s), Malin Larsson (v) och Mats Lindqvist (mp), *bilaga 1*.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande med anledning av stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service.

Förslaget är ett ramverk för hur en gemensam service skulle kunna se ut. Tjänstinnehåll och kostnader finns inte presenterade vilket gör att förvaltningens synpunkter enbart kan gälla ramverket med omliggande punkter.

Stadsdelsförvaltningen delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Att det i förslaget är tydligt att utföransvaret av övergripande gemensam IT-service ingår i servicenämnden ansvar anser förvaltningen positivt då det annars skulle

finnas en risk att det skulle kunna uppstå otydlighet i ansvar mellan förvaltningen, servicenämnden och extern entreprenad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (utl. 2007:46) att uppdra åt kommunstyrelsen att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service.

I budget 2008 för Stockholms stad (bilaga 4:4) står det under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras med början i stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men detta kräver att en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomförs då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Remissen i sammanfattning

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att en stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet skall inrättas för att ingå i servicenämnden. Servicenämnden skall ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad. Från stadens nämnder överförs utföransvar för tjänster successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. För alla Stockholms stads nämnder blir det obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Ett av syftena med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus. Ett annat syfte är de

besparningar som gjordes inom projektet Översyn av stadens administration som beräknades till att uppgå till mellan 40-50 miljoner kronor per år. Dessa effektiviseringar omfattar framför allt minskad bemanning, konsolideringseffekter, stordriftfördelar och effektivare IT-stöd. Kommunikation LAN levereras enligt tidigare av S:t Erik Kommunikation AB.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förslaget är ett ramverk för hur en gemensam service skulle kunna se ut. Tjänstinnehåll och kostnader finns inte presenterade vilket gör att förvaltningens synpunkter enbart kan gälla ramverket med omliggande punkter.

Stadsdelsförvaltningen delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Att det i förslaget finns en tydlighet i att utföransvaret av övergripande gemensam IT-service ingår i servicenämnden anser förvaltningen positivt då det annars skulle finnas en risk att det skulle kunna uppstå otydlighet i ansvar mellan förvaltningen och servicenämnden.

När utföransvaret för det infrastrukturella IT-stödet förs över till servicenämnden och förvaltningarna hänvisas till att köpa tjänster som tidigare hanterats inom den egna nämnden måste en tydlig ansvarsfördelning definieras. Bland annat måste ersättningskravet följa utföransvaret och ersättning för utebliven eller dålig leverans erhållas ifrån servicenämnden.

Förvaltningen anser att det hade varit en fördel om tjänster och kostnader hade ingått i förslaget. De ekonomiska konsekvenserna av genomförandet är svåra att ta ställning till i nuläget då varken tjänster, kostnader eller kommande budgetförändringar för nämnderna framgår.

För att det ska fungera för verksamheterna efter det att utföransvaret överförs till servicenämnden är det viktigt att framtida tjänster upphandlas så att kravet på mellanhänder inom förvaltningen kan minimeras. Som exempel kan nämnas att vid inköp av en PC via stadens upphandlingsavtal måste den kunna beställas förinstallerad enligt stadens standard så att anslutning till stadsnätet kan ske direkt vid leverans utan extra personalinsatser. Förvaltningen anser också att det är viktigt att stadens fastighetsbolag, som tillhandahåller verksamhetslokaler till förvaltningarna, har ansvar för att ansluta lokalerna till stadsnätet.

Den besparing som förväntas ske genom överföring av utföransvaret till servicenämnden är omfattande. Delar av dessa medel bör återinvesteras i kompetensutveckling inom förvaltningarnas verksamheter då nya krav kommer att ställas både på beställarkunskap och uppföljning, samtidigt som kraven på att verksamheterna ska kunna tillgodogöra sig stadens IT-stöd kommer att öka.

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

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att som svar på remissen överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Majvi Andersson m.fl. (s), ledamoten Maj-Len Eklund (v) och ledamoten Kenneth Rönnquist (mp), *bilaga 1*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande med anledning av stadsledningskontorets förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service.

Förslaget är ett ramverk för hur en gemensam service skulle kunna se ut. Tjänstinnehåll och kostnader finns inte presenterade, vilket gör att förvaltningens synpunkter enbart kan gälla ramverket.

Stadsdelsförvaltningen delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Att det i förslaget är tydligt att utföransvaret av övergripande gemensam IT-service ingår i servicenämnden anses förvaltningen positivt, då det annars skulle finnas risk för att det skulle kunna uppstå otydligheter i ansvar mellan stadsdelsnämnden, servicenämnden och extern entreprenad.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom IT-enheten, kansli- och serviceavdelningen, och har behandlats i förvaltningsgruppen 2008-06-05

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

I kommunfullmäktiges budget för 2008 (Bilaga 4:4) står det under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.”

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

I detta ärende föreslås hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras med början av stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men detta kräver att en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomförs, då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Sammanfattning av remissen

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att besluta införande av en stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet skall inrättas inom servicenämndens ansvarsområde. Servicenämnden skall ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av från IT-service genom extern utförande entreprenad. Från stadens nämnder överförs utföransvar för IT-tjänster successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. För alla Stockholms stads nämnder blir det obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Ett av syftena med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus. Ett annat syfte är att göra de besparingar som inom projektet Översyn av stadens administration beräknades uppgå till mellan 40-50 miljoner kronor per år. Dessa effektiviseringar omfattar framför allt minskad bemanning, konsolideringseffekter, stordriftfördelar och effektivare IT-stöd. Kommunikationstjänsten, lokala nätverk inom förvaltningarna (LAN), levereras enligt tidigare beslut av S:t Erik Kommunikation AB.

Stadsledningskontoret anser, att även om det är Servicenämnden som etablerar en beställarorganisation som hanterar externa leverantörer samt relationen med förvaltningar och bolag, måste det även efter genomförandet finnas en funktion vid förvaltningar och bolag som fångar upp verksamheternas krav och behov av IT-stöd.

Förvaltningens synpunkter

Förslaget är ett ramverk för hur en gemensam service skulle kunna se ut. Tjänstinnehåll och kostnader finns inte presenterade, vilket gör att förvaltningens synpunkter enbart kan gälla ramverket.

Förvaltningen delar slutsatsen att det finns effektiviseringar och kostnadsminskningar att uppnå genom att i högre grad samordna förvaltningarnas IT-stöd. Att det i förslaget finns en tydlighet i att utföransvaret av övergripande gemensam IT-service ingår i servicenämndens ansvarsområde anser förvaltningen positivt, då det annars skulle finnas en risk att det skulle kunna uppstå otydligheter i ansvar mellan stadsdelsnämnd, servicenämnden och extern entreprenad.

När utföraransvaret för det infrastrukturella IT stödet förs över till servicenämnden och förvaltningarna hänvisas till att köpa tjänster, som tidigare hanterats inom den egna nämnden, måste en tydlig ansvarfördelning definieras. Bland annat måste ersättningskravet följa utföraransvaret och ersättning till beställaren för utebliven eller dålig leverans erhållas ifrån servicenämnden.

Förvaltningen anser att det hade varit en fördel om tjänster och kostnader hade ingått i förslaget. De ekonomiska konsekvenserna av genomförandet är svåra att ta ställning till i nuläget, då varken tjänster, kostnader eller kommande budgetförändringar för nämnderna framgår.

För att det ska fungera för verksamheterna efter det att utföraransvaret överförs till servicenämnden är det viktigt att framtida tjänster upphandlas på sådant sätt att kravet på mellanhänder inom förvaltningen kan minimeras. Som exempel kan nämnas att vid inköp av en PC via stadens upphandlingsavtal måste den kunna beställas förinstallerad enligt stadens standard, så att anslutning till stadsnätet kan ske direkt vid leverans utan extra personalinsatser. Förvaltningen anser också att det är viktigt att stadens fastighetsbolag, som tillhandahåller verksamhetslokaler till förvaltningarna, har ansvar för att ansluta lokalerna till stadsnätet.

Den besparing som förväntas ske genom överföring av utföraransvaret till servicenämnden är omfattande. Delar av dessa medel bör återinvesteras i kompetensutveckling inom förvaltningarnas verksamheter, då nya krav kommer att ställas både på beställarkunskap och uppföljning, samtidigt som kraven på att verksamheterna ska kunna tillgodogöra sig stadens IT stöd, kommer att öka.

För att inte verksamheternas IT-stöd ska försämrats måste lokala stödsystem för t.ex. lokalbokning och schemaläggning ersättas med stadsgemensamma system.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 9 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Bakgrund

Kommunstyrelsen (KS), finansroteln, har remitterat bifogade tjänsteutlåtande från stadsledningskontorets (SLK) IT-avdelning för eventuella synpunkter senast den 30 juni. Bakgrunden är att kommunfullmäktige (KF) den 16 april 2007 gav KS i uppdrag att bygga ut den centrala IT-servicen i staden för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Innan man går vidare med övriga facknämnder och stadens bolag föreslås en mer detaljerad krav- och behovsanalys då deras IT-miljö anses mer diversifierad. Den nya servicenämnden samt SLK:s IT-avdelning föreslås få ansvaret.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Det är positivt att grundläggande funktioner i staden på data- och IT-sidan styrs upp och görs mer enhetliga. T ex är det lite märkligt att det fortfarande finns förvaltningar och bolag i staden som står utanför stadens mailsystem och telefonisystem. Att ”låta hundra blommor blomma” var kanske nödvändigt och bra när data och IT var nytt och osäkerheten var stor om vilka system som vare lämpligast, men idag är det så etablerade administrativa verktyg att det inte finns någon anledning till dessa olikheter inom stadens egen organisation. Stadsdelsförvaltningen välkomnar därför mer av enhetlighet och av gemensamma lösningar på data- och IT-sidan.

Det är naturligtvis av stor vikt att den nu föreslagna förändringen genomförs på ett väl genomtänkt sätt så att det blir hållbara lösningar för många år framåt. Stadens IT-verksamhet har tidigare genomgått både centralisering och decentralisering i olika avseenden och under varje sådan förändring finns risk för oväntade kostnader, förseningar och kvalitetsförluster i verksamheten.

Stadsdelsförvaltningen är i huvudsak också positiv till tankarna på att ”outsourca” dvs. stadens lägga stadens IT-service på entreprenad. Det finns idag en väl utvecklad marknad för sådana tjänster och många stora organisationer har valt denna lösning. Servicenämnden känns lite grand som en omväg med viss risk för byråkratisering, men det är av praktiska skäl kanske nödvändigt med denna omväg.

Det måste, precis som idag, finnas en tydlig och detaljerad ansvarsfördelning mellan SLK:s IT-avdelning, servicenämnden och entreprenören. Ska det t ex vara SLK:s eller entreprenörens ansvar att ta fram underlag för nya programpaket?

De flesta av stadens största yrkesgrupper såsom barnskötare, forskollärare, vårdbiträden, undersköterskor, socialsekreterare och vårdare finns hos stadsdelsnämnderna. Dessa yrkesgrupper berörs i allt större utsträckning av data och IT genom en flora av nya dataprogram, funktioner och processer. Fasta och mobila system implementeras i rask takt ute i verksamheterna. Stadsdelsförvaltningen vill därför sätta ett frågetecken för utgångspunkten att stadsdelsnämndernas IT-miljö skulle vara mindre ”diversifierad” än facknämndernas och bolagens. Det kan visa sig vara tvärtom.

Gemensamt för stadsdelsnämndernas stora yrkesgrupper är att de inte är tekniskt utbildade. För att det alltmer omfattande och komplicerade systemen ska fungera i vardagen krävs en lokal närvaro av IT-personal, servicetekniker etc. Sett ur ett användarperspektiv är det tryggare och effektivare att få hjälp av personer man känner, jämfört med att ständigt behöva kommunicera med nya personer. Även för IT-teknikerna är det en stor fördel att vara bekant med utrustning, personal och lokaler. En gemensam servicefunktion för stadens IT-tekniker är dock en fördel sett ur bemanningsperspektivet då det är lättare än i dag att sätta in erforderlig personal vid semestrar, sjukdom etc.

I samband med införandet av stadsövergripande IT-service vill stadsdelsförvaltningen dessutom uttrycka ett önskemål om att den nya organisationen tar ett enhetligt och samlat grepp när det gäller programhanteringen i staden. Trots att det finns ett avropsavtal när det gäller arbetsplatsutrustning, levererar staden inte

färdiga felfria installationspaket till stadsdelsförvaltningarna.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och återropa förvaltningens tjänsteutlåtande i ärendet.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande angående remissen om "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service" har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service" till Södermalms stadsdelsnämnd. I remissen föreslås att stadsövergripande gemensam IT-service inrättas och att servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av befintliga avtal inom IT-området skapa förutsättningar för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Personal, kansli och IT-avdelningen. Remisstiden sträcker sig till den 30 juni 2008.

Bakgrund

I remissen om Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service föreslås att en stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden.

Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.

Det skall även bli obligatoriskt för stadens nämnder att avropa gemensam IT-service avseende lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatsystem.

I kommunfullmäktiges budget för 2008 anges som inriktningsmål att "konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad".

Förvaltningens förslag

Förvaltningen delar i stort förslagen i remissen om införande av stadsövergripande gemensam IT-service.

Förvaltningen anser det viktigt att säkerställa att det finns kvar IT-kompetens i stadens förvaltningar så att det ska kunna bli korrekta bedömningar av leveransernas kvalitet och att förvaltningarnas beställningar av IT-service ska förbli adekvata.

Förvaltningen anser även att alternativ med öppen källkod ska beaktas vid val av operativsystem och programvaror i den nya gemensamma IT-servicen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service".

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Reservation anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl. (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp), *bilaga 1*.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ett förslag på en stadsövergripande gemensam IT-service har tagits fram och skickats till Skarpnäcks stadsdelsnämnd på remiss. Stockholm har idag en splittrad IT-infrastruktur där nämnder och bolag byggt upp sin egen struktur med egna servrar och i vissa fall egna system. Enligt ÖSA-utredningen (översyn av stadens administration dnr. 030-2455/2005) har staden mycket att vinna på en standardisering och ett samlande av IT under ett tak. Vinsterna förväntas bli minskad bemanning, bättre service, kostnadseffektivitet, högre tillgänglighet och jämnare kvalitet. Enligt kommunfullmäktiges beslut ska driften av IT läggas ut på entreprenad.

Förslaget innebär att ansvaret för serverdrift, helpdesk och arbetsplatssystem förs över från stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden till servicenämnden 2009-01-01. Driften läggs ut på entreprenad fr.o.m. 2009-07-01.

Förvaltningen är positiv till förslaget då det kommer att innebära förbättringar för många IT-användare men vill samtidigt framföra ett antal synpunkter som bör beaktas inför genomförandet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsmiljö- och teknikavdelningen och behandlats vid förvaltningsgrupp 2008-06-03.

Bakgrund

Enligt kommunfullmäktiges beslut 2007-04-16 fick kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande avseende översyn av stadens administration.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av

kommunstyrelsen utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Utredningen ger en översiktlig beskrivning av förutsättningarna för konsolidering och standardisering av de lokala IT-verksamheterna, åtgärder innan genomförande samt förslag till tidsplan. Utredningen presenterar vidare för- respektive nackdelar, risker med olika alternativ samt beskriver hur en gemensam IT-service för Stockholms stad kan genomföras. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande har remitterats till stadens nämnder och bolagsstyrelser för yttrande senast 30 juni.

Tidsplanen innebär att avtal, upphandling och inventering sker hösten 2008, servicenämnden övertar ansvaret januari 2009 och ny leverantör övertar driften tidigast 2009-07-01.

Förvaltningens synpunkter

I stort är förvaltningen positiv till en stadsövergripande gemensam IT-service då det kommer att innebära förbättringar för många IT-användare.

Förslaget är otydligt när det gäller tidsplan för genomförande avseende konsekvenser för bemanning av IT-administrationen. Det finns en risk för att förvaltningar tvingas skapa en parallell organisation med personal kvar lokalt för att få en snabb service. Det kan uppstå ett fortbildningsbehov när IT-personalen försvinner på respektive förvaltning. För att hålla nere supportkostnaderna måste användarna lära sig enkel felsökning och klara av en övergång till Microsoft miljö. Övergång till ny miljö måste ske sömlöst. Förvaltningen kan inte acceptera stillestånd och/eller inkompatibilitetsproblem. Viktigt att det finns en beställarfunktion kvar nära verksamheten. Förvaltningen har idag flera externt driftade system som inte fungerar optimalt ur användarsynvinkel. Synpunkter på systemen och leveranser måste ha en tydlig rapporteringskedja med återrapportering om status. En stor tydlighet kring ansvarsfördelning t.ex. beträffande beställningar av arbetsstationer, behörigheter, åtkomst är också önskvärd.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 12 juni 2008 att godkänna förvaltningens förslag till remissvar.

Reservation anfördes av ledamöterna Liliane Svensson m.fl. (s) och Rebwar Hassan m.fl. (mp) samt vice ordföranden Margareta Johansson (v), *bilaga 1*.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 22 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Kommunikation och service.

Bakgrund

Kommunstyrelsen begär yttrande om förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Förslaget har tagit fram av IT-avdelningen vid SLK, stadens ledningskontor. Syftet är att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Sammanfattning av förslaget

Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa förutsättningar för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.

Det blir obligatoriskt för alla Stockholms stads nämnder att avropa gemensam IT-service för:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk (Verksamheterna/kunderna får en kontaktyta för alla ärenden. Servicedesk/Helpdesk äger alla ärenden och hanterar även de ärenden som förmedlas till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Här beställer man också datorer och annan utrustning)
- 3 Arbetsplatsystem. (Drift och hantering av stationära och bärbara datorer, skrivare mm)

Utföransvar för dessa tjänster överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 januari 2009 till den 31 december 2010.

Förslaget avser en stadsövergripande gemensam IT-service för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska också konsolideras, men först ska en mer detaljerad krav- och behovsanalys göras.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

IT-servicen beräknas bli mer effektiv, i huvudsak inom följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Flera inventeringar, nulägesbeskrivningar och kartläggningar förslås i samband med genomförandet.

Serviceämnden ska etablera en beställarorganisation som hanterar externa leverantörer samt relationen med förvaltningar och bolag. Stadens IT-avdelning kommer att bygga upp samverkansformer för att fånga upp behov och krav samt kommunicera ut centrala inriktningsbeslut och strategier.

Olika nämnder kommer att ha olika behov och olika önskemål om service. Därför föreslår stadsledningskontoret att vissa delar av serviceutbudet blir obligatoriskt i ett basutbud, medan andra delar kan ingå som tilläggsutbud efter överenskommelse.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser fördelar med standardisering, konsolidering och stordrift av IT-verksamheten, men vill föra fram nedanstående synpunkter.

Att centralisera serverdriften är enbart positivt. En gemensam helpdesk har fördelar om tillgängligheten ökar så att medarbetare som arbetar kvällar, nätter och helger kan få support. Dygnet-runt-service vore önskvärt.

För att en central helpdesk ska fungera är det helt nödvändigt att datorutrustningen lokalt standardiseras och har hög kvalitet. Många av våra medarbetare inom vård och omsorg har inte så stor vana vid att använda datorer och flera har också brister i svenska språket. Att stadsdelarna får resurser för grundutbildning är därför en framgångsfaktor. Enkla och tydliga checklistor över vad man kan göra själv för att felsöka måste tas fram centralt. Det är ännu inte klart om service på plats kommer att finnas som en tilläggstjänst. Om varje arbetsplatsbesök kommer att medföra en kostnad är det viktigt att medarbetarna har grundläggande kunskap så att de inte kallar ut någon i onödan. En standardisering av datorutrustningen lokalt, utrustning med minsta möjliga krångel, är också en förutsättning för att service på plats i möjligaste mån ska kunna undvikas.

Medarbetarna i helpdesken måste vara mycket kompetenta vad gäller teknik men också kunna förstå kunder som inte vet hur de ska beskriva vad som är fel. Att helpdesk-personalen kan uttrycka sig lättförståeligt och pedagogiskt är förstås också ett krav.

Knäckfrågan blir som vi ser det just möjligheten att få service på plats.

Verksamheterna har idag ofta önskemål om hjälp på arbetsplatsen. Många gånger kan vi redan idag inte tillgodose detta behov fullt ut. Det finns en stor oro ute i verksamheterna för att servicen på plats ska försämrats. Fungerande IT-stöd är ju allt mer ett villkor för att verksamheten ska fungera och ett avbrott kan medföra allvarliga konsekvenser och stora kostnader. Om service på plats inte kan ges inom rimlig tid kan verksamheterna komma att anställa egen IT-kunnig personal för support. Då faller till viss del tanken att vi ska fokusera på kärnverksamhet och kostnaderna minskar inte som det var tänkt.

Stockholm vatten

Stockholm vattens tjänsteutlåtande daterat den 23 maj 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Remissvar angående ”Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service”.

Dnr: 031-826/2008

Stockholm Vatten ställer sig positiva till initiativet och inriktningen att samordna funktionerna för lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk samt arbetsplatssystem i syfte att uppnå kostnadseffektivitet, minskad sårbarhet, ökad kvalitet och ett tillvaratagande av synergieffekter mellan Stockholm Stads förvaltningar och bolag, inom ramen för det gemensamma IT-programmet.

IT-verksamheten inom Stockholm Vatten utgör en strategisk resurs för att kunna förverkliga bolagets vision och förverkliga den strategiska inriktningen med ökat kundfokus, effektiv verksamhet samt hög tillförlitlighet.

Utgångspunkten för samordning ligger väl i linje med Stockholm Vattens tydliga inriktning att skapa flexibla och kostnadseffektiva funktionslösningar för Stockholms Vattens totala IT-miljö ur ett affärs- och verksamhetsperspektiv. Stockholm Vatten har en etablerad förvaltningsmodell vars syfte är att säkerställa kopplingen mellan verksamhetsnytta och bolagets totala IT-miljö ur ett användar-, utvecklings-, drift-, miljö- och säkerhetsperspektiv. Inom Stockholm Vattens IT-infrastruktur genomförs en konsolidering av bolagets servermiljö i syfte att skapa en optimal, kostnadseffektiv och miljöanpassad serverdriftsmiljö. Vidare finns det en etablerad redundant servermiljö för att kunna tillgodose behovet av och kravet på systemtillgänglighet och säker driftsmiljö.

Speciellt viktigt är det att beakta verksamhetens krav på systemtillgänglighet, hög datakvalité samt behovet av närhet mellan slutanvändare och bolagets IT-funktion för att säkerställa verksamhetens krav på snabb och korrekt service. Stockholm Vatten har idag en gemensam helpdeskfunktion för bolagets affärs-, verksamhets- och processapplikationer samt för bolagets IT-infrastruktur, vilket innefattar arbetsplatssystem, intern och extern kommunikation samt serverdrift.

I enlighet med ”Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service” framgår det att:

”Detta ärende föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag skall konsolideras, men innan detta kan ske bör en detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad”.

Vidare framgår det i Stadsledningskontorets IT-avdelnings utredning från hösten 2007 att Stockholm Stads bolag inte ingår i analysen, vilket förtydligar behovet av att en mer detaljerad krav- och behovsanalys behöver genomföras för att belysa

Stockholm Vattens specifika förutsättningar innan ett konkret ställningstagande görs avseende bolagets deltagande i stadsövergripande gemensam IT-service.

Vi ser fram emot en fördjupad dialog i frågan om stadsövergripande gemensam IT-service efter analys och utvärdering av effekterna efter införandet hos Stockholms stads nämnder i enlighet med förslaget.

Service nämnden

Service nämnden beslutade vid sitt sammanträde den 18 juni 2008 att återropa förvaltningens tjänstutlåtande som svar på remissen.

Serviceförvaltningens tjänstutlåtande daterat den 4 juni 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I budgeten för 2008 anges att stadens IT-struktur ska konsolideras och standardiseras samt att införandet av stadsövergripande IT-service ska förberedas med inriktningen att verksamheten läggs ut på entreprenad. Stadsledningskontoret har på kommunstyrelsens uppdrag utrett frågan och föreslår i ärendet att en stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i service nämnden.

Förvaltningen stödjer förslaget att staden inrättar en stadsgemensam övergripande IT-service. Detta skulle ge möjlighet att effektivisera IT-servicen inom staden och etablera en tydlig och sammanhållen beställarfunktion för stadens infrastrukturella IT-tjänster. Fördelar av konsolidering och stordrift kan utvinnas och effektiviseringar kan uppnås som bidrar till att infria kommunfullmäktiges mål gällande ökad kostnadseffektivitet. Därutöver framhåller förvaltningen vikten av att gränssnitt och ansvar mellan intressenterna klargörs samt att införandet av verksamheten måste förberedas och kommuniceras mycket noggrant i dialog mellan serviceförvaltningen, stadsledningskontoret, förvaltningarna och leverantören/leverantörerna.

Ärendets beredning

Detta tjänstutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen i samråd med verksamhetsområde upphandling. Information om ärendet har getts enligt § 19 MBL 2008-06-11.

Bakgrund

I budgeten för 2008 anges att stadens IT-struktur ska konsolideras och standardiseras samt att införandet av stadsövergripande IT-service ska förberedas med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad. Stadsledningskontoret har på kommunstyrelsens uppdrag utrett frågan vilket har lett fram till ett tjänstutlåtande.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till service nämnden för yttrande senast 2008-06-30.

Sammanfattning av remissen

Stadsledningskontoret föreslår att en stadsövergripande gemensam IT-service

inrättas inom servicenämnden med uppgiften att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inom staden. Servicenämnden ges uppdraget att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom entreprenad.

För alla stadens nämnder föreslås bli obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatsystem. Övriga tjänster föreslås kunna avropas efter överenskommelse med servicenämnden. Utföransvaret för de ovan nämnda tjänsterna ska överföras successivt till servicenämnden under perioden 2009-01-01 till 2010-12-31. Vidare föreslås att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med inriktning att överföra utföransvaret för samma tjänster till servicenämnden. Därutöver ges kommunstyrelsen uppdragen att utforma ett nytt reglemente för servicenämnden samt att i nära samverkan med servicenämnden bereda och förankra nya processer och arbetssätt och utforma tjänstebudet enligt ärendet.

Under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar i enlighet med ärendet föreslås kommunstyrelsen besluta att stadsledningskontoret under 2008 förbereder standardisering och konsolidering av verksamheten samt att genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för IT-stödet på fackförvaltningarna, för bolagens IT-miljö samt för utbildningsverksamheten. Vidare ges stadsdirektören uppdraget att vidta nödvändiga åtgärder för att standardisera och konsolidera det infrastrukturella IT-stödet. Kommunstyrelsen föreslås också besluta att delegera till stadsdirektören, med möjlighet till vidaredelegation, att teckna avtal gällande berörda avtalsområden samt att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtal med berörd leverantör, som utifrån avtalade åtaganden och affärsmässiga grunder är påkallade.

Syftet med att införa den stadsövergripande IT-servicen är att effektivisera och standardisera IT-servicen, minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med ett starkt service- och kundfokus. Verksamheten ska bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva samt att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter. Målsättningen är att erbjuda stadens verksamheter effektiva IT-processer som ligger i linje med de allra bästa jämförbara organisationerna.

Den årliga kostnadsminskningen för staden beräknas uppgå till mellan 40 och 50 mnkr per år, vilket hänförs i huvudsak till minskad bemanning, konsolideringseffekter, övriga stordriftsfördelar och effektivare IT-stöd. Kostnaderna för genomförandet av den gemensamma IT-servicen beräknas uppgå till totalt ca 80 mnkr åren 2009-2011.

I ärendet ingår avsnitt med förslag till genomförande, åtgärder i samband med genomförande samt stadsledningskontorets synpunkter. Här definieras de tjänster som föreslås bli obligatoriska för nämnderna att avropa. I anslutning till detta förs ett resonemang kring olika viktiga aspekter gällande genomförandet samt förslag till åtgärder med utgångspunkt i den utredning som ligger till grund för ärendet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen stödjer stadsledningskontorets förslag att inrätta en övergripande

stadsgemensam IT-service. Detta ger möjlighet att effektivisera IT-servicen och erbjuda en jämnare kvalitet genom standardisering av tjänster och IT-miljö samt att konsolideringseffekter och övriga stordriftsfördelar kan utvinnas. En samordning av verksamheten gör det möjligt att etablera en tydlig och sammanhållen beställarfunktion för stadens infrastrukturella IT-tjänster som kan ta ett affärsmässigt ansvar för relationen till utföraren samt förvalta och följa upp ingångna avtal på ett effektivt sätt. Stadens kostnader på området ges förutsättningar att minskas och sammantaget bör därmed inrättandet av den gemensamma IT-servicen bidra till att infria kommunfullmäktiges mål att verksamheterna ska vara kostnadseffektiva.

Införandet av verksamheten måste förberedas noggrant för att säkerställa att en effektiv organisation ska kunna etableras. Det är viktigt att tydliga projektdirektiv för genomförandet ges samt att serviceförvaltningen görs delaktig i de genomförandeprojekt som ska utföra det omfattande arbete som det kommer att innebära att samordna verksamheten. Vidare bör det klargöras vem som ansvarar för att överenskommelser om tjänsterna mellan servicenämnden och övriga nämnder tecknas, samt hur servicenämndens tjänster ska finansieras. Det är också önskvärt att serviceförvaltningen ges vägledning av stadsledningskontoret gällande hur befintliga centrala ramavtal och upphandlingar inom IT-området ska hanteras. Därutöver är det givetvis angeläget att verksamheten dimensioneras så att rätt förutsättningar ges för att kunna bygga upp en stark beställarorganisation.

Förvaltningen vill särskilt, med utgångspunkt från erfarenheterna från införandet av stadens gemensamma löneadministration framhålla vikten av att beslut och genomförande förankras och kommuniceras mycket noggrant inom stadens organisation inför och i samband med genomförandet av den gemensamma IT-servicen.

Införandet av den gemensamma IT-servicen kommer att utgöra en viktig del i genomförandet av stadens IT-program och e-strategi och ska bidra till att stadens mål infrias. Mot bakgrund av detta är det viktigt att gränssnittet mellan servicenämndens beställaransvar och stadsledningskontorets IT-enhet klargörs. Exempelvis kan det vara viktigt att klargöra vilken part som ska ansvara för att initiera analyser av behov och krav gällande olika delar av IT-området.

Vad avser tjänsterna instämmer förvaltningen i att lokal serverdrift, servicedesk/helpdesk och arbetsplatssystem ska bli obligatoriska för nämnderna att avropa. Därigenom kan staden till fullo ta tillvara volymfördelarna på området. I detta sammanhang kommer det att vara av yttersta vikt att redan innan överförandet av verksamhetsansvaret till servicenämnden detaljerat tydliggöra de föreslagna tjänsternas innehåll och utformning samt roller och ansvarsförhållanden för den gemensamma IT-serviceenheten, leverantören och förvaltningarna.

Enligt förslaget ska utföransvaret från stadens nämnder överföras successivt till servicenämnden under perioden 2009-01-01 till 2010-12-31. Det kan konstateras att denna tidsperiod är så utsträckt att affärsmässigheten i förhållande till leverantörerna kan försvåras.

I ärendet framgår att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta

med inriktning att från stadens bolag överföra utföransvaret successivt till servicenämnden. Här ska konstateras att migreringen av utföransvaret från bolagen inte kan ske utan beaktande av Lagen om upphandling (LoU) och att överenskommelsen med serviceförvaltningen i dessa fall måste tas fram och utformas med hänsyn till detta.

Kommunstyrelsens handikappråd

Kommunstyrelsens handikappråd beslutade vid sitt sammanträde den 2 juni 2008 att lämna följande yttrande som svar på remissen.

När man har ett så komplicerat IT-system som Stockholm stad har är det viktigt att man tänker på följande.

Systemet får inte vara så konstruerat att det stänger ute människor med funktionshinder som behöver olika former av tekniska hjälpmedel. Det motverkar stadens ambition att vara en bra arbetsgivare.

Har man inte den kunskapen måste man skaffa sig den. Den enskilde skall inte behöva sitta i kläm bara för att det råder brist på kunskap för att lösa systemet.

En mycket viktig sak är att det finns personal som kan hjälpmedlen och systemet, detta för att det ska gå lätt och snabbt att få service vid behov. Om inte det finns skall personen själv kunna kalla på den service som behövs

Det måste finnas manualer tillgängliga inte bara digitalt, om systemet ligger nere är man inte hjälpt av manualen finns digitalt.

När man genomför en sådan här förändring är det mycket viktigt att det är människor man har att göra med. Det får inte bli så att man skall anpassa människan efter systemet. Det måste vara tvärtom.

RESERVATIONER M.M.

Trafik- och renhållningsnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Valeskog m.fl. (s) enligt följande.

Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att delvis bifalla kontorets förslag till beslut, samt att därutöver anför följande:

En översyn av administrationen i stadens förvaltningar och bolag initierades av den röd-gröna majoriteten under den förra mandatperioden för att hitta effektiviseringsvinster. Det var en viktig och välbehövlig översyn som har gett svar på många frågor och kommer med flera bra förslag.

Det är dock viktigt att de effektiviseringar som görs för att ge ekonomiska vinster, också ger kvalitativa vinster. Efter en bred remissrunda kunde vi dels konstatera att en centralisering inte alltid innebär att kostnaderna minskar, eftersom nämnder kan komma att behöva bygga upp parallella administrationer för att tillfredsställa behovet av service hos medborgarna. Dels kan centraliseringar också minska verksamhetsanpassningar och därmed kan ett centralt IT-, ekonomi- eller lönehanteringssystem inte längre fylla de funktioner som är viktiga för uppföljning, ledning och styrning inom olika verksamhetsområden. Skälet till en centralisering är då inte längre att förbättra kvaliteten i det administrativa stödet till våra verksamheter vilket gör att förändringarna som nu ska genomföras blir ogenomtänkta och inte fyller de syften som var tänkta från början. Istället tyder majoritetens förslag på centralisering av stadens administration på att den har ideologiska förtecken och en icke genomtänkt analys av konsekvenserna. Detta har bekräftats i föredragande borgarrådets uttalande om att vilja privatisera denna strategiska verksamhet, något vi vänder oss emot.

Vad gäller inköp/upphandling visar översynen och remissrundan att stora effektiviseringsvinster, såväl ekonomiska som kvalitativa, uppnås genom en centralisering. Här faller uppgiften naturligt på stadsledningskontoret. Vi kan också konstatera att den borgerliga majoriteten väljer att återskapa en verksamhet man själv avvecklade för två mandatperioder sedan. Till vilken kostnad dessa experiment skett är okänt.

Lönehantering-, ekonomi-, växel-, och kontorsadministration kan uppenbart effektiviseras ytterligare men i en ogenomtänkt och snabbt genomförd centralisering kommer många funktioner att gå förlorade. På samma sätt kommer en konsolidering av IT-stödet ge upphov till standardiseringar där, om det genomförs ogenomtänkt, förvaltningar ändå kommer att tvingas bygga upp egna lösningar för att fylla de olika behov om exempelvis tekniska förvaltningar, stadsdelsförvaltningar och andra

förvaltningar har. Då kommer varken ekonomiska besparingar eller kvalitativa vinster att uppstå. Remissinstanserna är tydliga på detta och ändå väljer stadens ledning att utan vidare fördjupning fatta beslut om konsolidering av IT-infrastrukturen. Det bidrar inte till att hushålla med skattebetalarnas resurser på ett ansvarsfullt sätt.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Mikael Söderlund m.fl. (m) och ledamoten Inge-Britt Lundin (fp) enligt följande.

Nämnden anser att det är bra med en stadsövergripande gemensam IT-service. Det är dock viktigt att trafikkontoret ges utrymme för specifika IT-lösningar. Kontoret tillhandahåller viktiga servicefunktioner som måste ha hög driftsäkerhet och verifierad information.

Exploateringsnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Mirja Räihä Järvinen m.fl. (s), enligt följande.

Förslag till beslut

Exploateringsnämnden beslutar
att delvis bifalla kontorets förslag till beslut, samt
att därutöver anföra följande:

En översyn av administrationen i stadens förvaltningar och bolag initierades av den röd-gröna majoriteten under den förra mandatperioden för att hitta effektiviseringsvinster. Det var en viktig och välbehövlig översyn som har gett svar på många frågor och kommer med flera bra förslag.

Det är dock viktigt att de effektiviseringar som görs för att ge ekonomiska vinster, också ger kvalitativa vinster. Efter en bred remissrunda kunde vi dels konstatera att en centralisering inte alltid innebär att kostnaderna minskar, eftersom nämnder kan komma att behöva bygga upp parallella administrationer för att tillfredsställa behovet av service hos medborgarna. Dels kan centraliseringar också minska verksamhetsanpassningar och därmed kan ett centralt IT-, ekonomi- eller lönehanteringssystem inte längre fylla de funktioner som är viktiga för uppföljning, ledning och styrning inom olika verksamhetsområden. Skälet till en centralisering är då inte längre att förbättra kvaliteten i det administrativa stödet till våra verksamheter vilket gör att förändringarna som nu ska genomföras blir ogenomtänkta och inte fyller de syften som var tänkta från början. Istället tyder majoritetens förslag på centralisering av stadens administration på att den har ideologiska förtecken och en icke genomtänkt analys av konsekvenserna. Detta har bekräftats i föredragande borgarrådets uttalande om att vilja privatisera denna strategiska verksamhet, något vi vänder oss emot.

Vad gäller inköp/upphandling visar översynen och remissrundan att stora

effektiviseringsvinster, såväl ekonomiska som kvalitativa, uppnås genom en centralisering. Här faller uppgiften naturligt på stadsledningskontoret. Vi kan också konstatera att den borgerliga majoriteten väljer att återskapa en verksamhet man själv avvecklade för två mandatperioder sedan. Till vilken kostnad dessa experiment skett är okänt.

Lönehantering-, ekonomi-, växel-, och kontorsadministration kan uppenbart effektiviseras ytterligare men i en ogenomtänkt och snabbt genomförd centralisering kommer många funktioner att gå förlorade. På samma sätt kommer en konsolidering av IT-stödet ge upphov till standardiseringar där, om det genomförs ogenomtänkt, förvaltningar ändå kommer att tvingas bygga upp egna lösningar för att fylla de olika behov om exempelvis tekniska förvaltningar, stadsdelsförvaltningar och andra förvaltningar har. Då kommer varken ekonomiska besparingar eller kvalitativa vinster att uppstå. Remissinstanserna är tydliga på detta och ändå väljer stadens ledning att utan vidare fördjupning fatta beslut om konsolidering av IT-infrastrukturen. Det bidrar inte till att hushålla med skattebetalarnas resurser på ett ansvarsfullt sätt.

Reservation anfördes av tjänstgörande ersättaren Lotten von Hofsten (v), enligt följande.

Förslag till beslut

Exploateringsnämnden beslutar
att återremittera ärendet,
att därutöver anföra följande:

Vänsterpartiet anser att det är bra att systematiskt granska stadens verksamheter för att försäkra sig om att resurserna används på bästa sätt.

Men detta är ett märkligt ärende. Vi har ett mycket väl fungerande IT-stöd, detta till trots vill man investera 80 miljoner för att kunna centralisera IT-stödet och lägga ut det på entreprenad. Man säger sig kunna spara mellan 40 och 50 miljoner per år på detta, men någon oberoende analys av hur tillförlitliga besparingarna är har inte gjorts.

Vi ställer oss alltså tveksamma både till behovet av centralisering av IT-stödet och till de påstådda besparingar som detta skulle leda till.

Om centraliseringen kommer att leda till besparingar kommer konsekvensen av dessa besparingar krasst och konkret bli att människor som nu arbetar med IT-stöd mister sina jobb. Detta kan bara accepteras om besparingarna används för att skapa nya jobb inom offentlig sektor.

En centralisering kan eventuellt innebära stordriftsfördelar, men den kan också innebära nackdelar. Som det är nu är IT-stödet placerat i tekniska nämndhuset, vilket innebär att det finns en närhet till verksamheten och en kunskap om verksamhetens behov, men också tex lokalkännedom och kunskap om var användarna sitter och vilken utrustning de har.

Med ett centraliserat IT-stöd som ska ansvara för samtliga förvaltningar och bolag kommer denna typ av detaljkunskap om de olika verksamheterna att gå förlorad. Vi

misstänker att det i praktiken kan bli både ineffektivt och dyrt.

Eftersom de olika förvaltningarna och bolagen har väldigt olika uppgifter och karaktär föreslår man att det ska finnas dels ett basutbud, som är gemensamt för alla, och dels ett tilläggsutbud, som man kan få tillgång till efter avtal.

Förmodligen kommer dessa avtal att innebära att de tänkta besparingarna äts upp. Behovet av tilläggsutbud kan också sägas innebära att en centralisering strängt taget inte är möjlig.

De system som exploateringskontoret har nu är ofta gemensamma med andra tekniska förvaltningar och kommer från små, specialiserad IT-företag och vi är tveksamma till om denna specialistkompetens finns hos de större företag som man kan anta kommer ifråga om stadens hela IT-stöd ska centraliseras och hamna hos en, enda firma. Också av denna anledning kan man fråga sig om en centralisering strängt taget är möjlig.

Om en centralisering ska genomföras är det av stor vikt att gränssnitten vad gäller roller och ansvarsfördelning blir tydliga samt att man först analyserar konsekvenserna för arbetsmiljön, för åldersfördelningen bland medarbetarna, för den service som erbjuds medborgarna och för jämställdheten.

Stadens jämställdhetspolicy säger att ”alla förslag ska analyseras ur ett genusperspektiv”. Det är anmärkningsvärt att detta inte gjorts.

Vi befarar att ålders- och könsfördelningen i en centraliserad IT-stödsavdelning kan bli skev, det kommer i så fall att öka påfrestningarna i arbetet och kan också medföra ökad sjukfrånvaro.

Fastighetsnämnden

Reservation anfördes av ledamoten Bengt Sandberg m.fl. (s), enligt följande.

Förslag till beslut

Fastighetsnämnden beslutar

att delvis bifalla kontorets förslag till beslut, samt

att därutöver anföra följande.

En översyn av administrationen i stadens förvaltningar och bolag initierades av den röd-gröna majoriteten under den förra mandatperioden för att hitta effektiviseringsvinster. Det var en viktig och välbehövlig översyn som har gett svar på många frågor och kommer med flera bra förslag.

Det är dock viktigt att de effektiviseringar som görs för att ge ekonomiska vinster, också ger kvalitativa vinster. Efter en bred remissrunda kunde vi dels konstatera att en centralisering inte alltid innebär att kostnaderna minskar, eftersom nämnder kan komma att behöva bygga upp parallella administrationer för att tillfredsställa behovet av service hos medborgarna. Dels kan centraliseringar också minska verksamhetsanpassningar och därmed kan ett centralt IT-, ekonomi- eller lönehanteringssystem inte längre fylla de funktioner som är viktiga för uppföljning,

ledning och styrning inom olika verksamhetsområden. Skälet till en centralisering är då inte längre att förbättra kvaliteten i det administrativa stödet till våra verksamheter vilket gör att förändringarna som nu ska genomföras blir ogenomtänkta och inte fyller de syften som var tänkta från början. Istället tyder majoritetens förslag på centralisering av stadens administration på att den har ideologiska förtecken och en icke genomtänkt analys av konsekvenserna. Detta har bekräftats i föredragande borgarrådets uttalande om att vilja privatisera denna strategiska verksamhet, något vi vänder oss emot.

Vad gäller inköp/upphandling visar översynen och remissrundan att stora effektiviseringsvinster, såväl ekonomiska som kvalitativa, uppnås genom en centralisering. Här faller uppgiften naturligt på stadsledningskontoret. Vi kan också konstatera att den borgerliga majoriteten väljer att återskapa en verksamhet man själv avvecklade för två mandatperioder sedan. Till vilken kostnad dessa experiment skett är okänt.

Lönehantering-, ekonomi-, växel-, och kontorsadministration kan uppenbart effektiviseras ytterligare men i en ogenomtänkt och snabbt genomförd centralisering kommer många funktioner att gå förlorade. På samma sätt kommer en konsolidering av IT-stödet ge upphov till standardiseringar där, om det genomförs ogenomtänkt, förvaltningar ändå kommer att tvingas bygga upp egna lösningar för att fylla de olika behov om exempelvis tekniska förvaltningar, stadsdelsförvaltningar och andra förvaltningar har. Då kommer varken ekonomiska besparingar eller kvalitativa vinster att uppstå. Remissinstanserna är tydliga på detta och ändå väljer stadens ledning att utan vidare fördjupning fatta beslut om konsolidering av IT-infrastrukturen. Det bidrar inte till att hushålla med skattebetalarnas resurser på ett ansvarsfullt sätt.

Särskilt uttalande gjordes av vice ordföranden Martin Michel (mp), samt *ersättaryttrande* gjordes av ersättaren Yildiz Kafkas (mp), enligt följande.

En viktig orsak till ineffektivitet och stress idag är bristande teknik, dålig användarvänlighet och tillgänglighet i datoranvändningen som till exempel driftavbrott, dålig support eller långa väntetider för att få experthjälp vid fel. Därför är det helt avgörande att standardiseringar och gemensam IT-service utförs med hög kvalitet, hög driftsäkerhet och på ett i övrigt professionellt och serviceinriktat sätt.

Utbildningsnämnden

Reservation anfördes av Roger Mogert m.fl. (s) och Inger Stark (v), enligt följande.

Att i huvudsak godkänna förvaltningens yttrande över remissen, samt att därutöver anföra följande:

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med ett lokalt IT-stöd som tillgodoser

specifika verksamhetsbehov, men att det självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensam IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Minst samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Försök med gemensam IT-service måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Utbildningsförvaltningen pekar ut 12 punkter som måste beaktas för att IT-servicen ska fungera på bästa sätt för skolorna. Bland de allvarligaste bristerna är att det saknas ekonomiskt underlag. Andra viktiga synpunkter är att det måste göras en grundlig krav- och behovsanalys samt en konsekvensbeskrivning utifrån problematiken med två nät. Vi delar även utbildningsförvaltningen förslag att göra IT-tjänsterna valbara, där det inte är kostnadseffektivt eller praktiskt att hantera dem centralt.

Tyvärr har översynen av stadens administration som skulle effektivisera administrationen i staden till förmån för kärnverksamheterna övergått till att bli en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Detta säger vi självfallet nej till. I stadens medarbetarundersökning får serviceförvaltningen underbetyg för arbetsförhållandena. Detta styrker vår uppfattning att centraliseringen av löneadministrationen måste utvärderas innan nya verksamheter överförs.

Socialtjänstnämnden

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

Socialtjänstnämnden godkänner i huvudsak förvaltningens yttrande över remissen. Socialtjänstnämnden framför därutöver följande.

Socialtjänstförvaltningen pekar i sitt tjänsteutlåtande på att erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering på inget sätt är entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat. Det finns således starka skäl att staden i denna fråga verkligen tar del av andras erfarenheter.

Tyvärr har dock översynen av stadens administration som skulle effektivisera administration i staden till förmån för kärnverksamheterna övergått till att bli en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas

verksamhetskännedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement. Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensam IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Vi säger självklart nej till den högerledda majoritetens planer att konkurrensutsätta serviceförvaltningen. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Äldrenämnden

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ewa Samuelsson (kd) samt ledamöterna Olle Andretzky m.fl. (m) och Diana Wallhager (fp), enligt följande.

Det är positivt med en stadsövergripande gemensam IT-service som syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter. Liksom äldreförvaltningen vill vi understryka vikten av en nära samverkan med verksamheterna för att därigenom tillgodose verksamheternas behov. Det är också viktigt att tydligt informera verksamheterna om när IT-system stängs ned för uppgraderingar och liknande, så att informationsöverlämning mellan olika personalkategorier och arbetslag kan fungera på ett säkert sätt.

Reservation anfördes av Leif Rönngren m.fl. (s), Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp), enligt följande.

Äldrenämnden beslutar att delvis bifalla förvaltningens förslag till yttrande över remissen.

Därutöver vill vi framföra följande.

Vi delar äldreförvaltningens synpunkter att IT-servicen ska finnas geografiskt nära arbetsplatsen och befarar att en centralisering av servicen inte kommer att kunna tillgodose lokala behov i tillräcklig utsträckning. Kostnaderna för förvaltningens nuvarande lösning är mycket rimliga. Vi instämmer i frågan om vilken kostnad en central lösning kommer att innebära för äldreförvaltningen. Inga fakta i underlaget styrker att det kommer att bli billigare än idag.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas

verksamhetskännedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement.

Erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering är, enligt socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande i remissomgången, på inget sätt entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Vi säger självklart nej till majoritetens planer att konkurrensutsätta serviceförvaltningen. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Kulturnämnden

Reservation anfördes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättarna Inga Granberg (s) och Tony Nilsson (s), enligt följande.

Att i huvudsak godkänna förvaltningens yttrande över remissen, samt att därutöver framföra följande:

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med ett lokalt IT-stöd som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att det självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensam IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Kulturförvaltningen och Stadsarkivet pekar i sina remissvar på att IT-servicen måste ta hänsyn till verksamhetsspecifika behov och att standardiseringen därför inte kan drivas för långt. Vi delar denna uppfattning. Dessutom bedömer vi i likhet med kulturförvaltningen att en central helpdesk för gemensamma system måste kunna länka över frågor som kräver verksamhetsnära kompetens till lokala IT-enheter. Särskilda studier av nyttan med gemensam IT-service måste göras för den del av IT-verksamheten som rör publika system.

Minst samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter en god verksamhetskunskap. Risken finns att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig

IT-drift är centraliserad. Försök med gemensam IT-service måste därför utvärderas såväl verksamhetsmässigt som ekonomiskt innan de införs permanent i staden.

Tyvär har översynen av stadens administration som skulle effektivisera administrationen i staden till förmån för kärnverksamheterna övergått till att bli en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Detta säger vi självfallet nej till. I stadens medarbetarundersökning får serviceförvaltningen underbetyg för arbetsförhållandena. Detta styrker vår uppfattning att centraliseringen av löneadministrationen måste utvärderas innan nya verksamheter överförs.

Särskilt uttalande gjordes av ledamöterna Ann Mari Engel (v), Eva Louise Erlandsson Slorach (s) och Kerstin Wickman (mp) samt tjänstgörande ersättarna Inga Granberg (s) och Tony Nilsson (s), enligt följande.

En för alla stadens förvaltningar och nämnder gemensam IT-service bör utformas så flexibelt som möjligt. Det är därför viktigt att inte låsa fast sig i enbart Windows-plattformen, utan erbjuda stöd för såväl Windows- som Mac OS- och Linuxbaserade operativsystem. Plattformsoberoendet bör gälla genom hela verksamheten, i både lokal serverdrift, helpdesk och arbetsplatssystem.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Gunilla Bhur m.fl. (v) och Jakob Dencker m.fl. (mp), enligt följande.

Stadsdelsnämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Översynen av stadens administration som skulle effektivisera stadens administration till förmån för kärnverksamheterna har övergått till en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskänedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement.

Erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering är enligt socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande i remissomgången på inget sätt entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med

tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risker finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordförande Berit Kruse m.fl. (s), enligt följande.

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar att delvis bifalla förvaltningens förslag till yttrande över remissen

2. Stadsdelsnämnden anför vidare

Vi ifrågasätter starkt syftet med denna centraliseringsåtgärd dvs. kommunfullmäktiges mål att "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten att verksamheten läggs ut på entreprenad."

Stadens nämnder och styrelser ska enligt förslaget vara tvingade att avropa gemensam IT-service på de aktuella områdena. I förslaget framgår inga fakta som styrker att det kommer att bli billigare än idag.

Bedömningen från stadsledningskontoret är att personalen kan minskas med 50 %. På vilka fakta bygger denna uppskattning?

Stadsdelen har idag byggt upp ett hanterligt, säkert och effektivt system som bygger på de lokala behov som finns i denna del av staden.

Vi utgår ifrån att stadens IT policy också tagit in det faktum att Stockholm utfästs sig att bli världens mest tillgängliga stad för funktionshindrade och att man av detta skäl väger in tillgänglighetsaspekten i allt utvecklingsarbete. Det finns som bekant flera typer av informationshandikapp, som delvis kan kompenseras genom modernt IT arbete.

Vi befarar starkt att en central enhet inte kan ersätta alla nämnders och styrelsers behov av IT-service och då behov av särskilda åtgärder behövs kan priset gå i höjden och stadsdelsnämnden drabbas av högre kostnader än idag. Däremot kan en central enhet bli ett bra och utvecklande komplement.

Vi anser det direkt olämpligt att upphandla verksamheten på en så mager utredning därför säger vi nej till detta.

I övrigt hänvisar vi till förvaltningens tjänsteutlåtande

Reservation anfördes av ledamot Leif Larsson (v), enligt följande.

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskännedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement. Vi delar därför förvaltningens uppfattning att lokala tekniker behöver finnas kvar på förvaltningarna, för att snabbt klara akuta problem. Frågan är om detta finns med i de ekonomiska kalkylerna.

Erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering är enligt socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande i remissomgången på inget sätt entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Hans Enroth (v), enligt följande.

Översynen av stadens administration som skulle effektivisera administrationen till förmån för kärnverksamheterna har övergått till en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen.

Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och

tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s) och ledamoten Kjell Marténg (v), enligt följande.

Stadsdelsnämnden beslutar att delvis bifalla förvaltningens förslag till yttrande över remissen.

Därutöver vill vi framföra följande.

Vi anser att IT-service ska finnas geografiskt nära en arbetsplats och befarar att centralisering av service inte kommer att kunna tillgodose lokala behov i tillräcklig utsträckning. Kostnaderna för förvaltningens nuvarande lösning är rimliga och vi frågar oss vad kostnaden för förvaltningen kan bli med en central lösning. Inga fakta i underlaget styrker att det kommer att bli billigare än idag.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskännedom. Däremot kan en central Helpdesk möjligen vara ett komplement.

Erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering är på inget sätt entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration, som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensam IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten.

Det finns dock en viss risk för att de speciella behov, som inte tillgodoses av centrala lösningar, blir för dyra för förvaltningen om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Lennart Pöppel, Sonja Mogert (alla s), ledamöterna Rosa Lundmark (v) och Jonas Eklund (mp), enligt följande.

Stadsdelsnämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Översynen av stadens administration som skulle effektivisera administration i staden till förmån för kärnverksamheterna har övergått till att bli en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskänedom. Däremot kan en central Helpdesk möjligen vara ett komplement. Vi delar därför förvaltningens uppfattning att lokala tekniker behöver finnas kvar på förvaltningarna, för att snabbt klara akuta problem. Frågan är om detta finns med i de ekonomiska kalkylerna.

Erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering är, enligt socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande i remissomgången, på inget sätt entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Håkan Wahlén m.fl. (s), Reijo Kittilä (v) och Ingegerd Akselsson Le Douaron (mp), enligt följande.

Stadsdelsnämnden avslår förvaltningens förslag till beslut och lämnar följande yttrande över remissen.

Översynen som skulle effektivisera stadens administration till förmån för kärnverksamheterna har övergått till en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som har påståtts bli följden av centraliseringen och de föreslagna upphandlingarna har inte redovisats och centraliseringen av löneadministrationen har inte utvärderats vad gäller kostnader och kvalitet.

Erfarenheterna i andra organisationer av entreprenader inom IT-service är på inget

sätt entydiga. Vid flera försök har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten. En central enhet saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskännedom. En central helpdesk kan möjligen vara ett komplement till de lokala enheterna. Lokala tekniker behöver finnas kvar på förvaltningarna för att snabbt klara akuta problem. Det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov. Den ska dock självfallet förenas med effektiva tekniska lösningar.

Vi är positiva till försök med viss gemensam IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Det finns dock risk för att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Försöken måste utvärderas innan de införs permanent i staden.

Farsta stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Gunnar Sandell m.fl. (s), Malin Larsson (v) och Mats Lindqvist (mp), enligt följande.

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över remissen

Omedelbar justering
samt därutöver anföra

Vi ställer oss tveksamma till att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskännedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement. Vi menar därför att lokala tekniker behöver finnas kvar på förvaltningarna, för att snabbt klara akuta problem. Frågan är om detta finns med i de ekonomiska kalkylerna.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Nämnden har ännu icke sett någon utvärdering av första ledet i centraliseringen då lönehanteringen överfördes till serviceförvaltningen. Vi har under hand erfarit att det blivit dyrare med sämre kvalitet. Detta understryker vikten av utvärdering innan nya experiment startas.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Majvi Andersson m.fl. (s), ledamoten Maj-Len Eklund (v) och ledamoten Kenneth Rönquist (mp), enligt följande.

Stadsdelsnämnden lämnar följande yttrande över remissen.

Översynen av stadens administration som skulle effektivisera stadens administration till förmån för kärnverksamheterna har övergått till en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskännedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement. Vi delar därför förvaltningens uppfattning att lokala tekniker behöver finnas kvar på förvaltningarna, för att snabbt klara akuta problem. Frågan är om detta finns med i de ekonomiska kalkylerna.

Erfarenheterna i andra organisationer av utkontraktering är enligt socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande i remissomgången på inget sätt entydiga. Vid försök inom Länsförsäkringar och Skandia har det tvärtom visat sig att enskilda verksamhetsbehov har blivit svårare att tillgodose och att väntetiden för åtgärd vid problem i specifik verksamhet har ökat.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risker finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Vi delar förvaltningens synpunkter om att det hade varit en fördel om tjänster och kostnader hade ingått i förslaget. Vi vill ytterligare poängtera att ett gemensamt stadsövergripande system för IT-service måste dimensioneras så att det i händelse av fel eller avbrott, inte uppstår långa väntetider i förvaltningen eller ute i verksamheterna

i avvaktan på service.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Maria Hannäs (v), ledamoten Monika Lindh m.fl. (s) och ledamoten Birgitta Hansen (mp), enligt följande.

Vi yrkar att Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att Skarpnäcks stadsdelsnämnd avstyrker remissen och anför följande

Stockholms har enligt remissen en splittrad IT-infrastruktur och det är inte bra. Samordningsvinster finns säkert att göra mellan stadens nämnder. Emellertid har den översyn av stadens administration som skulle effektivisera stadens administration till förmån för kärnverksamheterna övergått till en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet. För Skarpnäcks sdn har t.ex. löneadministrationen hittills lett till ökade kostnader.

Vi tror inte att en centralisering av IT-service för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskänedom. Möjligen kan vissa stödfunktioner vara ett komplement.

Drift, stöd- och hjälpfunktioner, inköp, utbildningsinsatser etc. behövs lokalt och lokala tekniker måste finnas. Risken är annars att supportkostnaderna kommer att öka. Att inte ha ett IT-stöd på plats kan bli frustrerande för användarna om man inte direkt kan få hjälp. Ett exempel på detta är en tidigare organisation, då stadens kommunfullmäktiges ”datorproblem” hänvisades till Malmö, i form av upphandlat stöd. Det fungerade mycket dåligt och senare återgick verksamheten till Stadshusets IT avdelning

Vi kan tänka oss vissa IT-funktioner som infrastruktur och inköp av gemensamma system, under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Vi ställer oss helt avvisande till att privatisera verksamheten som föreslås i remissen, inte minst med tanke på säkerhetsaspekten. Vi menar att denna verksamhet behöver en nära koppling till nämnder och förvaltningar. Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov. Ur sårbarhetssynpunkt anser vi det vara säkrare med lokal IT-service och flera utspridda basenheter än bara en enda central enhet.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning tar i sitt remissvar upp flera problem som kan uppstå bl.a. otydlighet när det gäller tidplan, konsekvenser för bemanning. Det finns även risk för att allt står still vid en olämplig, icke förplanerad tidpunkt.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamöterna Liliane Svensson m.fl. (s) och Rebwar Hassan m.fl. (mp) samt vice ordföranden Margareta Johansson (v), enligt följande.

Översynen av stadens administration som skulle effektivisera administration till förmån för kärnverksamheterna har övergått till en omfattande förberedelse för upphandling av hela serviceförvaltningen. Några nya beräkningar av de effektiviseringsvinster som antas bli följden av centraliseringen och upphandlingen har inte redovisats och inte heller har centraliseringen av löneadministrationen utvärderats när det gäller kostnader och kvalitet.

Vi tror inte att en centraliserad helpdesk för hela staden ökar kvaliteten och effektiviteten, eftersom en central enhet helt saknar de lokala IT-enheternas verksamhetskännedom liksom personkännedom. Däremot kan en central helpdesk möjligen vara ett komplement. En sådan fördel är, som förvaltningen påpekar, om tillgängligheten ökar så att medarbetare som arbetar kvällar, nätter och helger kan få support. Grundutbildning och att datorutrustning lokalt standardiseras och har hög kvalitet, är viktigt oavsett inriktningen i beslutet.

Behovet som förvaltningen lyfter fram i sin text om möjligheten att få service på plats är en viktig faktor som måste beaktas. Förvaltningen anför att det finns en stor oro ute i verksamheterna för att servicen på plats ska försämrats. Redan idag kan inte behovet inte tillgodoses fullt ut. Fungerande IT-stöd är ju allt mer ett villkor för att verksamheten ska fungera och ett avbrott kan medföra allvarliga konsekvenser och stora kostnader. Förvaltningen påpekar även att det finns en risk att man anställer egna IT-kunniga personer i verksamheterna om inte service kan ges inom rimlig tid och då minskar inte kostnaderna.

Vår uppfattning är att det finns stora vinster med en lokal administration som tillgodoser specifika verksamhetsbehov, men att den självfallet ska förenas med tekniska lösningar som är effektiva. Vi är därför positiva till försök med viss gemensamt IT-service under förutsättning att det inte ger lägre kvalitet, högre kostnad eller syftar till att upphandla verksamheten. Samma krav på likvärdig service och tillgänglighet måste ställas som idag, vilket förutsätter god verksamhetskunskap. Risken finns dock att de speciella behoven som inte tillgodoses av centrala lösningar blir för dyra för förvaltningarna om övrig IT-drift är centraliserad. Sådana försök måste därför utvärderas innan de införs permanent i staden.

Därutöver vill vi framföra följande:

Stadens innevånare ska enligt den styrande majoriteten erbjudas ett stort utbud av service i form av elektroniska tjänster som ska utgå från invånarnas livssituation.

Stadens verksamheter ska effektiviseras och ge bättre möjligheter till samverkan inom staden och i relation till andra kommuner, landstinget m.fl till medborgarnas nytta.

Genomför man den ovan beskrivna storsatsningen, så att man lever upp till att vara en modern stad med en förvaltning i tiden, vore det inte minst ur ett demokratiskt perspektiv en självklarhet att stadens förtroendevalda också har tillgång till det interna intranätet d.v.s. samma information som stadens anställda har.

Lika självklart borde förtroendevalda också utanför fullmäktigekretsen ha utrustning för det som tillhandahålls från kommunstyrelsen.

Ska stadens förtroendevalda kunna driva på utvecklingen, få idéer till utveckling och förändring, väcka förslag, och ifrågasätta, så måste man också på ett modernt sätt kunna ta del av vad som gäller och hur det fungerar i den interna förvaltningen.

Bilaga 2

Bilaga 2:1

Till:

Sara Feinberg

Stockholms stadshus AB

105 35 STOCKHOLM

Remiss_shus@s-husab.stockholm.se

Remissvar "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service"

Dnr: 00826/2008

Som framgår av förslaget är det viktigt att man närmare studerat bolagens förutsättningar för en effektivisering och någon bedömning av möjliga effekter är inte gjord. Svenska Bostäder föreslår att en sådan utredning inleds så snart som möjligt.

Svenska Bostäder anser också att för de tre bostadsbolagen finns mycket större möjligheter till effektivisering genom att de tre bolagen samarbetar kring både förvaltningen av system och driften av IT-miljön. Då de tre bolagen bedriver mycket snarlik verksamhet kan näst intill all infrastruktur och alla system samutnyttjas. Det finns mycket stor potential till reducerade kostnader och bättre effektivitet.

Att kontraktera driften på en låg nivå medför för Svenska Bostäder att företaget självt måste ha större kompetens än vad som krävs i dagens kontraktering. Alternativt måste företaget köpa till tjänster som inte ingår i den normala driftsleveransen. Detta måste då vara möjligt som avrop inom den upphandling som ska ske. Som exempel kan nämnas DBA-tjänster.

Det är viktigt att en outsourcing tar hänsyn till att Svenska bostäder har valt att använda tunna klienter, dessa är oerhört kostnadseffektiva i jämförelse med tjocka klienter.

Med vänlig hälsning

Lars Olsson

IT-chef

AB SVENSKA BOSTÄDER

Patrik Emanuelsson

Vice VD

AB SVENSKA BOSTÄDER

Bilaga 2:2

Remiss

DATUM

2008-06-02

Dnr 2008/0504

KONTAKTPERSON

Björn Jacobson

VD-staben

08-737 24 46

Yttrande över förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade 2007-04-16 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har nu tagit fram ett förslag som bland annat innebär följande:

1. En stadsövergripande gemensam IT-service med uppgift att tillhandahålla det infrastrukturella IT-stödet inrättas för att ingå i servicenämnden.
2. Servicenämnden ges i uppdrag att genom centralupphandling och/eller omförhandling av stadens befintliga avtal inom IT-området skapa de förutsättningar som krävs för leverans av gemensam IT-service genom extern entreprenad.

3. För alla Stockholms stads nämnder blir det obligatoriskt att avropa gemensam IT-service avseende tjänsterna:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem
- 4 Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att arbeta med

inriktning att från stadens bolag överförs utföransvar för tjänster enligt beslutspunkt 3 successivt till servicenämnden.

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Stadsledningskontorets förslag har remitterats till Stockholms Stadshus AB som i sin tur har skickat förslaget på underremiss till bland annat AB Familjebostäder.

Ärendet

I det remitterade ärendet föreslås hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska enligt förslaget konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i ärendet realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster:

- 1 Lokal serverdrift
- 2 Servicedesk/Helpdesk
- 3 Arbetsplatssystem.

Med lokal serverdrift avses drift och förvaltning av gemensamma tjänster som krävs för att arbetsplatsmiljön skall fungera såsom e-posthantering, fillagring, katalogtjänst, utskriftshantering, tjänster för arbetsplatsunderhåll etc. I begreppet inryms också drift och underhåll av servrar för lokala verksamhetssystem.

Servicedesk/Helpdesk är en funktion för service till användare och en "single point of contact" för support och beställningar. Funktionen ansvarar för användarstöd och felavhjälpning, men också för hantering av enklare beställningar och avrop såsom begäran om nya arbetsplatser, användare etc.

Tjänsten arbetsplatssystem omfattar ansvar för drift och förvaltning av IT-arbetsplatser inklusive stationära och bärbara datorer, lokala skrivare samt klientplattform innehållande grundläggande klientprogramvara såsom kontorsprogram, e-postfunktion etc.

AB Familjebostäders synpunkter

Idag har Familjebostäder en egen organisation för serverdrift och helpdesk, men inom företaget har en diskussion inletts om att upphandla den lokala serverdriften och helpdeskfunktionen i syfte att minska kostnader och sårbarhet.

Innehållet i den föreslagna gemensamma IT-servicen stämmer därför väl överens med den planering som för närvarande diskuteras inom företaget.

I ärendet föreslås att en detaljerad krav- och behovsanalys genomförs innan en konsolidering och överföring av det lokala IT-stödet för bolagen sker. Detta är absolut nödvändigt för att åstadkomma en lösning som tar hänsyn till bolagssektorns specifika behov. Det är inte orimligt att anta att en gemensam IT-service måste rustas för att hantera olika system även på lång sikt.

Det är även väsentligt att tillgodogöra sig erfarenheterna från genomförandet av gemensam IT service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden innan nästa steg tas.

En koncernsamverkan kring verksamhetsspecifika system har också inletts. Familjebostäder har egenutvecklat ett fastighetsadministrativt system som heter Fasad. Systemet stöder de centrala funktionerna i bolagets fastighetsförvaltning; uthyrning, hyresavtal, hyresdebitering, serviceorder och underhållsplanering och används idag av Familjebostäder och Micasa. System är nu på väg att anpassas och tas i drift av systerbolagen Stockholmshem och Svenska Bostäder. Förutsättningarna för ytterligare samverkan mellan bostadsbolagen kring drift, utveckling och systemförvaltning av verksamhetsspecifika system bör analyseras.

I ärendet talas om att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hantera ett flertal kunder så att stordriftsfördelar uppnås. Det är viktigt att standardisering och stordrift inte drivs så långt att service

försämras och lyhördheten för kundernas behov tappas bort. Allt för stora enheter och verksamhetsomfattningar leder av erfarenhet i en sådan riktning, med följd att marknadens dynamik riskerar att avta. Familjebostäder har just avslutat en upphandling av ett dokument- och ärendehanteringssystem vilket kommer att vara direkt integrerat med bolagets e-postsystem, Outlook. Standardiseringen av klientprogrammen får inte drivas så långt att sådana lösningar omöjliggörs. Det är även av största vikt att servicenämnden bygger upp en kompetent beställarfunktion som kan se till att leverantören lever upp till de krav som ställts i upphandlingen.

Beslut

Som svar på remissen överlämnas och återopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling

Verkställande direktör

Bilaga 2:3

Remiss av förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, dnr 000826/2008

Som svar på rubricerade remiss får Stockholmshem avge följande svar.

Förslaget

I stadsledningskontorets förslag framförs hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder, facknämnder och bolag ska enligt förslaget realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Stockholmshems synpunkter

Stockholmshem har under mycket lång tid haft sin IT-drift utlokaliserad hos extern driftleverantör, detta kombinerat med en kompetent egen beställarorganisation vilket har skapat en effektiv och tydlig IT-verksamhet. Under 2007 upphandlades en ny leverantör som idag har ett uttalat funktionsansvar för Stockholmshems verksamhetssystem. Vi har mycket goda erfarenheter av detta arbetssätt och ser klara fördelar med en tydlig rollfördelning mellan beställare och leverantör, en väletablerad IT-leverantör som arbetar efter fastlagda processer. Detta skapar goda förutsättningar till en stabil och effektiv IT-miljö för beställarorganisationen.

Den föreslagna gemensamma IT-servicen inom staden måste ha mycket tydliga mål och gränssnitt mot stadens olika verksamheter. Det finns en uppenbar risk med centraliserade lösningar som innebär att små förvaltningar och bolag kan få sina önskemål nedprioriterade vilket kan leda till minskad effektivitet och missnöjda användare och kunder. Det är angeläget att ha så korta och tydliga beslutsvägar som möjligt för att eliminera de samarbetsvärigheter som kan uppstå mellan

driftleverantör, systemförvaltare och beställare.

De kommunala bostadsföretagen har under det senaste året etablerat ett samarbete i syfte att få ett gemensamt fastighetssystem, detta arbete pågår och beräknas vara avslutat under 2010. Det finns stora fördelar och effektivitetsvinster om bostadsbolagen kunde fortsätta att utveckla sitt IT-samarbete, ett logiskt ytterligare steg skulle kunna vara gemensam IT-drift och utveckling av gemensamma applikationer.

Översynen av bolagens system måste därför ha som utgångspunkt i varje bolags unika förutsättningar att verka på marknaden och se IT som ett stöd för verksamheten. En gemensam IT-service måste givetvis också vara bättre och mer kostnadseffektiv för bolaget än den vi kan utveckla på egen hand eller tillsammans med andra bostadsföretag.

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Pelle Björklund

Bilaga 2:4

Dnr: 628-2008

Stockholms Stadshus AB

Sara Feinberg

105 35 STOCKHOLM

Stockholm 2008-06-12

Remissen om förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service, dnr 031-826/2008

Kommunstyrelsen genom finansroteln har remitterat rubricerade förslag till bland annat Stockholms Stadshus AB, som i sin tur tillställt SISAB en underremiss. SISAB får med anledning härav framföra följande.

SISABs synpunkter

Ett ständigt arbete med förbättring och effektivisering av administrationen är av högsta angelägenhetsgrad. Ambitionen och tanken i projektets förslag till förbättringar och effektiviseringar av administrationen inom Stockholms Stad genom tillskapandet av en gemensam IT-service är bra och SISAB ser positivt på förslaget.

En viktig punkt som kan betonas starkare är flexibilitet. En gemensam, samordnad IT-verksamhet till en lägre kostnad är i sig inte en garanti för en större effektivitet eller en bättre service utan som alltid är det i första hand innehållet i verksamheter och tjänster samt kvaliteten i produkten som styr den upplevda och ekonomiska nyttan.

SISAB har mycket väl fungerande IT-service, öppen 24 timmar om dygnet – 7 dagar i veckan - året runt, tillgänglig från såväl interna, som mobila terminaler och från externa arbetsplatser. Företaget har utvecklat denna service med ett mycket högt säkerhetstänkande och stor flexibilitet för att smidigt kunna följa med i IT-utvecklingen. IT-servicen är extremt kostnadseffektiv och i hög grad anpassad till företagets verksamhet.

SISAB har ansvar för att uppnå de mål och åtaganden som Staden har formulerat.

De applikationer som är tillgängliga på arbetsplatserna är utvecklade för att maximalt stödja och effektivisera processer och rutiner i SISABs verksamhet. Det är viktigt att vid ett införande av gemensam IT-service beakta att besparingar i själva IT-servicen inte äts upp av ökade kostnader och förlorad effektivitet i bolagets verksamhet. Med omfattande flöden och höga värden kan en liten besparing snabbt förbytas i stora ökade kostnader.

Med vänlig hälsning
Skolfastigheter i Stockholm AB
Johan Castwall

Bilaga 2:5

Yttrande över förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT service

Stokab välkomnar införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service vilket skapar förutsättningar för en standardisering av de lokala IT-miljöerna. En stadsövergripande gemensam IT-service skapar tillsammans med ett samlat ansvar för stadens kommunikationslösningar och ett samordnat nyttjande av Stokabs fibernät goda förutsättningarna för en effektiv IT-funktion inom staden. Detta kommer i sin tur att underlätta införandet av nya verksamhetsfunktioner som kan förbättra servicen för såväl stadens företag, medborgare som anställda via stadens interna nät.

Etableringen av en gemensam IT-service i nu aktuell första etapp baserar sig på verksamheter med likartade behov. IT har liksom andra administrativa funktioner syftet att tjäna kärnverksamheten Utveckling och förvaltning av IT ska ske utifrån verksamheternas mål och inriktning. Stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden har i grunden likartade verksamheter där en samordning leder till bättre förutsättningar för flera förvaltningar att ta tillvara utvecklingssatsningar och därmed de effektiviseringar som IT möjliggör. Motsvarande förutsättningar bör även gälla för fackförvaltningar och bolag med verksamheter med utpräglat administrativ karaktär.

De synergier som en samordning av IT-funktioner för likartade verksamheter ger kan enligt Stokab inte lika enkelt tas tillvara för helt skilda verksamhetsområden. En samordning av helt divergerande verksamheter leder sannolikt till krav på olika tekniska plattformar, central styrning och prioriteringar av utvecklingssatsningar m m. Därtill kommer krav på ett brett kunnande om förvaltningarnas och bolagens olika verksamheter. Stokab menar på att detta kan leda till att det grundläggande syftet med förändringen - en högre grad av kostnadseffektivitet och lägre grad av sårbarhet – kan gå förlorad.

Stokab anser därför att en utvärdering av gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden är angelägen inför analysen om hur en konsolidering och standardisering av IT-funktioner kan genomföras för fackförvaltningar och bolag. Analysen bör även belysa andra åtgärder än samordning av IT-service i förvaltningsform, exempelvis skulle centralupphandlingar eller samordnade upphandlingar av funktioner som bedöms vara gemensamma för flera förvaltningar och bolag kunna vara andra vägar att öka kostnadseffektiviteten.

Stokab anser vidare att det är angeläget att den kommande krav- och behovsanalysen för bolagen har utgångspunkt från koncernens olika affärsområden. En genomlysning av bolagen och dess affärsverksamhet utifrån planerna på en koncernövergripande gemensam IT-service bör genomföras för att ex belysa graden av extern exponering och därmed sammanhängande risker och sårbarhet. Det måste även beaktas eventuella lag- och regelkrav som särskiljer bolagen från den kommunala förvaltningen.

Bilaga 2:6

2008-06-12

Sara Feinberg

Stockholms Stadshus AB

105 35 Stockholm

Yttrande över förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, Dnr 031-826/2008

Stockholm Parkering har fått rubricerat ärende på remiss och vill med anledning därav framföra följande synpunkter.

Bolaget delar fullt ut uppfattningen om att det finns stora rationella och ekonomiska vinster att hämta genom att som föreslagits införa en gemensam IT-service inom staden för de system som hanterar likartad verksamhet inom exempelvis administration, upphandling mm. Det är också bra att förslaget konstaterar att det måste genomföras detaljerade krav- och behovsanalys för bland annat bolagens del eftersom deras verksamhet och IT-miljö är mer diversifierad än exempelvis stadsdelsnämndernas verksamhet.

Det är i detta sammanhang viktigt att förutsättningarna för och konsekvenserna av en samordning tydliggörs redan på planeringsstadiet ända ned på lägsta nivå. Som exempel kan nämnas kopplingarna mellan standardsystem och verksamhetssystem, hur en standardarbetsplats skall konfigureras för bolagen och hur backuphanteringen skall utföras mm.

Inom bolaget är större delen av IT-miljön anpassad och uppbyggd av ett stort antal system som specialanpassats till den inom staden unika verksamhet som bolaget bedriver och med utgångspunkt från att på en starkt konkurrensutsatt marknad kunna lämna kunden bästa tänkbara service.

En viktig förutsättning för att kunna bedriva en rationell och kostnads-effektiv IT-verksamhet under dessa förutsättningar är att kunskap och kompetens för upphandling, utveckling och drift finns kvar på lokal nivå inom bolaget. Att överlämna till serviceförvaltningen att vara företrädare för bolaget samt motpart till leverantörer skulle med största sannolikhet innebära ytterligare ett steg som inte känns som ett effektivt och förbilligande arbetssätt.

Det är vidare viktigt att de generella IT-plattformarna för mail, fileservers samt helpdesk görs så flexibla att bolaget kan nyttja dessa och samtidigt kunna ta hänsyn till verksamhetsspecifika behov. Ett exempel är hur en standardlösning ska kunna

kompletteras med kopplingar där verksamhets-systemen utnyttjar automatiska mail.

Bolaget ser i förslaget stora problem med gränsdragningen rörande ansvars-fördelningen mellan lokala verksamhetssystem och underhåll på operativ-systemnivå. Verksamhetssystemen kan t ex kräva vissa versioner av uppgraderingar för operativsystem (Windows Server) vilket måste hanteras i den centralt administrerade servermiljön.

En gemensam struktur för bolagen inom de tre delområden som gäller för central IT-service görs bäst i samband med större skiften av system/teknik. I ett sådant läge kan man kostnadseffektivt förändra grundläggande strukturer.

Eftersom bolaget verkar på en specifik konkurrensutsatt marknad finns det starka begränsningar i vad som är gemensamt med staden i övrigt. Detta gör att bolaget måste ges förutsättningar som kännetecknas av flexibilitet och småskalighet. Detta gäller inte minst bolagets hemsida. Här finns kopplingar till verksamhetssystem som agerar interaktivt med kunder och bolagets verksamhetssystem samtidigt som mail och officesystem kopplas automatiskt.

Med vänlig hälsning

Kjell Karlsson.

Bilaga 2:7

Handläggare: Christer Ericsson

Telefon: Tel: 785 88 40

Underremiss från Stockholm Stadshus AB angående Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service

Bakgrund

Finansroteln har remitterat ett tjänsteutlåtande från IT-avdelningen angående "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service" till koncernledningen som sänt den på underremiss till Stockholms stads Bostadsförmedlings AB för yttrande senast 2008-06-16.

Remissen

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (KF 2007-04-16, utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

En gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-stödet syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska. Syftet är också att minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med en stark servicementalitet och kundfokus.

Tjänsteutlåtandet föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta

kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i detta ärende realiserars genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Utlåtande

Styrelsen för Stockholms Bostadsförmedling AB beslutade vid sitt sammanträde 2007-11-22 att godkänna bolagets förslag till konsolidering och inriktning av IT-verksamheten.

Bakgrunden till förslaget var att bostadsförmedlingen för att möta den kraftiga uppgången i verksamhetsvolymen genomfört en omfattande och snabb egenutveckling av verksamhetssystemet och till det kopplade webbtjänsterna. Sedan drifttagningen av verksamhetssystemet i februari 2006 har förvaltning och drift blivit en allt större uppgift.

Organisation klarar inte att långsiktigt hålla både en hög kvalitet på förvaltning och utveckling av verksamhetssystemet. Det är svårt eller omöjligt för en liten organisation att upprätthålla kompetens och driftsbevakning 24 timmar om dygnet. Därför behöver IT-verksamheten konsolideras och en organisation byggas som förmår fortsätta arbete med att kontinuerligt utveckla våra tjänster mot såväl fastighetsägarna som kunderna i bostadskön.

Beslutet innebar följande inriktning för genomförandet:

- En IT-grupp tillskapas med ansvar för utveckling och förvaltning av verksamhetssystemet
- Processen för outsourcing av IT-drift inleds

Bostadsförmedlingen har nu inlett processen genom rekrytering av en extern IT-chef med ansvar för att utreda, planera och genomföra outsourcing av IT-drift och stödja implementeringen av den nya IT-gruppen. Övrigt rekryteringsarbete av utvecklare och förberedelser för upphandling av IT-drift samt Helpdesk pågår.

Bostadsförmedlingen kan konstatera att tankegångarna som förs fram i det remitterade tjänsteutlåtande följer de intentioner som bostadsförmedlingsstyrelsen beslutat för bolaget och tillstyrker därför utlåtandet.

Bilaga 2:8

Remissvar från Stockholms Hamn AB avseende förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service

Sammanfattning

Vi har förhoppningar på att de tjänster som skall levereras av en stadsövergripande gemensam IT-service (SGIT) skall bli värdefulla för Hamnen. En konsolidering bör kunna leda till besparingar och effektiviseringar om den genomförs på rätt sätt. Dock

finns det många frågetecken som behöver rätas ut. Det nuvarande förslaget är helt baserat på stadsdelsförvaltningarnas förutsättningar och behov, bolagens situation är inte analyserad vilket också konstateras i förslaget. Hamnen är idag mycket beroende av de lokala IT-systemen och en konsolidering får inte innebära gränsdragnings- eller andra problem som äventyrar driftsäkerheten.

I förslaget nämns 4 områden som skall överföras till SGIT

1. Lokal serverdrift
2. Servicedesk/Helpdesk
3. Arbetsplatsystem
4. Kommunikation LAN (till S:t Erik Kommunikation AB)

Sammanfattningsvis kan konstateras att det behövs många klarlägganden av föreliggande förslag:

- Hur skall gränsdragningsproblemen lösas?
- Hur skall överföring/implementering gå till?
- Tillgänglighetskrav avseende tjänster och applikationer?
- Hur skall säkerhetsfrågor beaktas?
- Hur skall ansvar och befogenheter fördelas?
- Hur kommer prissättningen att se ut?

Ovanstående frågor måste enligt Hamnens uppfattning besvaras på ett tillfredsställande sätt för att säkerställa att förslaget verkligen innebär både en besparing och en effektivisering av verksamheten.

Kommentarer

Nedan följer några kommentarer/frågor per område som bör utredas innan förslaget realiserar.

1. Lokal serverdrift.

Förslaget delar in servrar i två grupper, de servrar som används för kommande gemensamma applikationer som e-post, användaradministration mm och de servrar som används för Hamnens lokala verksamhetssystem. Samtliga servrar anses i förslaget relativt enkelt kunna överföras till en extern operatör. Vi vill dock påpeka att det inte är en helt enkel operation att t.ex. byta e-postsystem till Groupwise eller Exchange (Hamnen använder idag Domino från IBM). Hamnens e-postsystem är idag en integrerad del i många verksamhetssystem. T.ex. hanteras EDI-överföringar till och från kunder via e-postsystemet. Dessutom är Hamnens intranät och externwebb byggt på Domino-plattformen.

En annan fråga som måste utredas är hur en extern operatör skall hantera Hamnens servrar för lokala verksamhetssystem. Enligt förslaget skall Hamnen även fortsättningsvis ansvara för att applikationerna fungerar medan den externa operatören skall ansvara för serverdriften. Här finns då ett gränsdragningsproblem som måste lösas. En server kan mycket förenklat beskrivas på följande sätt:

De olika ”lagren” i servern är intimt sammanflätade och beroende av varandra. Om Hamnen skall ansvara för att applikationen fungerar kräver det att vi också ansvarar för operativsystemet. Det kan få förödande konsekvenser om en extern operatör får göra ändringar i operativsystemet utan ingående kunskap om de applikationer som

körs på servern.

Återstår hårdvaran som skulle kunna skötas av en extern operatör. Det finns dock kopplingar mellan hårdvaran och operativsystemet vilket innebär att en extern operatör måste kunna göra ändringar i operativsystemet. Hur skall det säkerställas att de ändringar som den externa operatören gör i hårdvaran inte påverkar applikationen? Vem skall ha det övergripande ansvaret?

Hårdvaran står idag för en försvinnande liten del av underhållsbehovet så kostnaden för att köpa denna tjänst måste bli mycket låg för att förslaget skall vara ekonomiskt vettigt att genomföra. Dessutom skall alla specialsystem även i fortsättningen finnas kvar i Hamnens serverhall vilket innebär att vi måste ha lokaler och tekniker kvar.

En annan viktig fråga är backup- och restorehantering. För att backuptagning skall vara tillförlitlig krävs kunskap applikationerna vilket pekar på att Hamnen bör ansvara för backuphanteringen. Tyvärr blir det då problem vid en eventuell återläsning av backuper eftersom det ofta krävs handpåläggning på serverna.

Det finns en uppenbar risk att förslaget medför både ökade kostnader och besvärlig administration för Hamnen om inte ovanstående frågeställningar kan lösas på ett tillfredsställande sätt.

2. Servicedesk/helpdesk

Idag har Hamnen en liten helpdeskfunktion som också sköter drift och underhåll av alla Hamnens IT-system. De har lokal kännedom och kommer att behövas även fortsättningsvis för att hantera våra lokala verksamhetssystem och den hårdvara som inte skall överföras till SGIT. Vi förutsätter att det även i den nya SGIT-organisationen kommer att finnas tekniker på plats i Hamnen så frågan blir enkel: var finns vinsten med en central helpdesk. Det kommer att bli ett svårt pedagogiskt problem att lära våra användare när man skall ringa den externa helpdesken (frågor rörande lösenord, e-post-problem o.dyl.) alternativt den interna helpdesken när det gäller lokala verksamhetssystem.

3. Arbetsplatssystem

Även här kan vi se en del gränsdragningsproblem. SGIT skall installera och underhålla operativsystem, e-post och kontorsprogram på våra PC. Hamnens tekniker skall installera och underhålla alla andra applikationer. Det innebär att tekniker från två organisationer blir administratörer på den lokala PC:n. Det för med sig att ingen har full kontroll över datorerna och att det kan bli krångligt med felsökning och nyinstallation. Vem bestämmer om/när konflikter uppstår mellan lokala verksamhetssystem och centrala applikationer?

4. Kommunikation LAN

Enligt förslaget är det tänkt att S:t Erik kommunikation skall ta över driften av Hamnens lokala nätverk. Det är svårt att ha synpunkter på denna del eftersom det inte beskrivs hur detta är tänkt att fungera. Nätverket är navet i IT-systemen och fel måste avhjälpas omgående så ett avtal måste kräva korta inställetider. Dessutom måste tekniker från S:t Erik Kommunikation vara bekanta med vårt lokala nät för att kunna agera snabbt. Förmodligen skall teknikerna kunna felavhjälpa på distans vilket innebär

att vårt lokala nät måste göras åtkomligt från utsidan av vår brandvägg. Detta är naturligtvis en stor säkerhetsrisk men vi förutsätter att S:t Erik Kommunikation har tekniska lösningar för att minimera riskerna.

2008-06-16

Christel Wiman

VD

Bilaga 2:9

Till

Stockholm Stadshus AB

Sara Feinberg

105 35 Stockholm

Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, svar på remiss från Stockholm Stadshus AB

Stockholm Business Region överlämnar och åberopar följande tjänsteutlåtande som svar på remiss angående förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service.

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande till styrelsen den 30 september 2008.

Torbjörn Jansson

Tf VD

Lena Häggdahl

Bakgrund

Stockholm Stadshus AB anhåller om dotterbolagens synpunkter på vad som anförs i tjänsteutlåtandet "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service", dnr 031-826/2008.

Förslaget innebär att allt infrastrukturellt IT-stöd ska centralupp-handlas av serviceförvaltningen och att Stockholm stads nämnder, fackförvaltningar och bolag ska avropa från detta avtal. De tjänster som avses är lokal drift, servicedesk/helpdesk, och arbetsplatssystem.

Syftet med en gemensam IT-service är att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att minska stadens kostnader för administration, vilket ligger i linje med vad kommunfullmäktige tidigare fattat beslut om i tjänsteutlåtande avseende Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005). Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen, minska sårbarheten i processerna samt skapa en organisation med starkt service- och kundfokus.

Stadsledningskontoret har under hösten genomfört en utredning och analys av förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Analysen har emellertid inte omfattat alla facknämnder och bolag inom staden.

Införandet beräknas ske successivt där stadsdelsnämnderna och utbildningsförvaltningen överförs först. Innan övriga facknämnder och bolag kan överföras förslås att en detaljerad krav- och behovsanalys genomförs

då deras IT-miljö är mer diversifierad. Stockholm Stadshus AB anmodas arbeta med inriktning att stadens bolag ska avropa gemensam IT-service.

Stockholm Business Regions synpunkter

Stockholm Business Region kan se fördelar i förslaget om stadsöver-gripande IT-service, främst vad gäller stadsdelsnämnderna som har likartad verksamhet och IT-miljö och där stordriftsfördelar kan vinnas. För bolagen är samordningsvinsten inte lika tydlig, då bolagen har en väl utbyggd IT-plattform som är direkt integrerad i den verksamhet som bedrivs. Stockholm Business Region har ett flertal verksamhets-system som inte kan ses som standardiserade och som fordrar special-kunskaper av såväl personal som leverantör och IT-support.

Stockholm Business Region ser en risk med en gemensam IT-plattform för bolagen i och med att tillgängligheten och snabbheten i servicen kan försämrats och att ledtiderna blir långa. Inga kostnader har belysts, vilket kan medföra högre kostnader än vad bolaget har i dag för drift, service och arbetsplatssystem.

Bilaga 2:10

2008-06-11

Peter Kvarnhem, 08-508 29 390

Stockholms Stadshus AB

Sara Feinberg

105 35 Stockholm

Remissvar över Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service

Finansroteln har remitterat Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service till koncernledningen. Ärendet har av koncernledningen tillsänts S:t Erik Markutveckling för yttrande.

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service i enlighet med tjänsteutlåtande (Dnr 030-2455/2005).

Stadsledningskontoret har mot denna bakgrund utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. I ärendet redovisas hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget realiserats genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad. Servicenämnden skall ges ansvaret för IT-leveranserna inom staden. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Gemensam IT-service blir obligatorisk avseende lokal serverdrift,

servicedesk/helpdesk, samt arbetsplatssystem.

Synpunkter

S:t Erik Markutveckling AB:s uppgift är att äga och förvalta aktier i fastighetsbolag i avvaktan på omvandling av fastigheterna till bostäder och arbetsplatser. Bolaget har liten egen organisation och köper administrativa tjänster av Stockholms Stadshus AB och en extern förvaltare av ekonomi och fastighetsförvaltning. Detta medför att bolaget för närvarande inte har någon egen IT-service eller IT-miljö utan detta är samordnat med Stockholms Stadshus AB. Om bolagets egen organisation på sikt förändras, kommer förändringar inom stadens IT-service naturligtvis att beaktas.

Sammantaget har S:t Erik Markutveckling inte några synpunkter på eller invändningar mot förslagen i det remitterade ärendet.

Marie Wallhammar,
VD