

Bilaga 7 till kommunfullmäktiges protokoll 2008-09-08 § 38

Ny sida (mellan sid. 313 och 314)

KF 2008-09-08 p. 40

Utl. 2008:134

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 realiserar 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.

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.