



STADSLEDNINGSKONTORET  
IT-AVDELNINGEN

DNR 031-2080/2008  
2008-09-05  
BILAGA  
SIDA 1 (6)

STOCKHOLMS STADS LEVERANSSTRATEGI  
FÖR  
IT-OMRÅDET



1.	Bakgrund och syfte .....	3
2.	Målet för stadens IT-leverans .....	3
3.	Styrdokument inom IT-området .....	3
4.	Stadens anskaffningsområden .....	5
4.1.	Inledning .....	5
4.2.	Infrastruktur .....	5
4.3.	Systemdrift .....	5
4.4.	IT-Konsulter .....	5
4.5.	Datakommunikation .....	6
4.6.	Programvara .....	6
4.7.	Telefoni .....	6
4.8.	Användarstöd .....	6

# LEVERANSSTRATEGI FÖR IT-OMRÅDET

## I. BAKGRUND OCH SYFTE

Kommunfullmäktige fattade i mars 2008 beslut om övergripande styrdokument inom IT-området "IT-program för Stockholms stad" (Dnr 031-2486/2007, KF 2008-03-03). IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktning för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. Programmet gäller för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen.

Av programmet framgår att staden skall ha en sammanhållen leveransstrategi för IT-området som säkerställer att kontrakt, avtal och överenskommelser i största möjliga utsträckning skapar förutsättningar för flexibilitet och följsamhet mot verksamhetens krav. Stockholms Stads leveransstrategi för IT-området syftar till att öka förutsättningarna för en effektiv styrning och planering av stadens IT-leverans. Strategin skall ange stadens inriktning och syn på hur IT-leveransen skall struktureras, hanteras och anskaffas.

Detta dokument, som beslutas av kommunfullmäktige utgör stadens Leveransstrategi för IT-området. Strategin förvaltas av kommunstyrelsen som också utfärdar anvisningar gällande dess innehåll.

## 2. MÅLET FÖR STADENS IT-LEVERANS

Det politiska målet för stadens IT-leverans är ytterst att medborgarna skall få bra service. Generellt är inriktningen att stadens verksamheter, organisation och arbetssätt ska anpassas för att möta stockholmarnas behov och preferenser. Som framgår av stadens policy för konkurrens och valfrihet söker staden öka valfriheten, kvalitetsutvecklingen och kostnadseffektiviteten genom att upphandla all verksamhet som inte innebär myndighetsutövning eller utgör strategisk ledningsfunktion. Dessa utgångspunkter gäller också inom IT-området. Stockholms stad skall därför i största möjliga utsträckning upphandla IT-tjänster och -produkter i konkurrens.

## 3. STYRDOKUMENT INOM IT-OMRÅDET

IT-programmet är stadens övergripande styrdokument inom IT-området och äger giltighet för leveransstrategin. Vid sidan av dessa styrdokument finns andra i sammanhanget relevanta beslut och rekommendationer om hur stadens IT-verksamhet skall bedrivas.

Utgångspunkten är att varje enskild nämnd ansvarar för sin egen verksamhet. Ansvaret inskränks av de beslut kommunfullmäktige fattar om hur stadens verksamhet skall bedrivas, t.ex. beslut om policy eller beslut om samordning av verksamhet genom centralupphandling på IT-området. Enligt IT-programmet beslutar kommunfullmäktige särskilt om vilken information och vilka system som skall vara gemensamma för staden. Stadens gemensamma system ägs av kommunstyrelsen som därmed bär förvaltningsansvaret för dem.

Av *kommunstyrelsens instruktion till stadsledningskontoret* (Dnr 113-4672/2006) framgår att stadsledningskontoret är kommunstyrelsens förvaltning. Kontoret biträder kommunstyrelsen i uppdraget att effektivt leda och samordna hela den kommunala verksamheten. På IT-området gäller att kontorets IT-avdelning ansvarar för de strategiska frågorna inom IT-användning och -utveckling. Det innebär bl.a. att ansvara för IT-infrastruktur, utveckla IT-strategi och IT-stöd för att effektivisera stadens verksamheter men också i att förbättra servicen gentemot invånarna. IT-avdelningen har också ansvaret för förvaltning av vissa av stadens olika verksamhetsstödjande system.

Av *Stockholms stads policy för konkurrens och valfrihet* framgår bland annat att all verksamhet som inte innebär myndighetsutövning eller utgör strategisk ledningsfunktion skall upphandlas i konkurrens (Dnr 125-4310/2006, KF 2007-03-26). I sammanhanget bör också nämnas att det finns mer detaljerade bestämmelser om upphandling i stadens *regler för ekonomisk förvaltning* (Dnr 125-4310/2006, KF 2007-03-26) liksom stadsgemensamma *riktlinjer för direktupphandling* (Dnr 129-2225/2007, KS 2007-10-17).

Av *kommunfullmäktiges reglemente för servicenämnden* framgår att nämnden ansvarar för kommunövergripande (central) upphandlingsverksamhet och skall på beställning av andra nämnder mot självkostnadspris tillhandahålla upphandlingstjänster (Dnr 013-1710/2007, KF 2007-06-11). Kommunfullmäktige fattade i mars 2008 *beslut om centralupphandling av ramavtal* (Dnr 020-3164/2007, KF 2008-03-03). Beslutet anger under vilka förutsättningar centralupphandling skall ske och vilka avtalsområden som skall centralupphandlas. På IT-området anges IT-klientutrustning och IT-konsulter som sådana avtalsområden som i normalfallet skall centralupphandlas. Kommunstyrelsen fick i uppdrag att teckna avtal med servicenämnden gällande upphandling och avtalsförvaltning, samt besluta om förfrågningsunderlag, tilldelning och teckna avtal inom föreslagna avtalsområden. Därtill skall kommunstyrelsen vidta sådana förändringar, kompletteringar och tillägg till avtal som utifrån affärsmässiga grunder är påkallade.

## 4. STADENS ANSKAFFNINGSSOMRÅDEN

### 4.1. Inledning

Den samlade IT-leveransen i Stockholms stad indelas i ett antal anskaffningsområden som anges nedan under kapitel 4.2-4.8. Kommunstyrelsen äger rätt att besluta om anvisningar för varje anskaffningsområde. Kommunstyrelsen skall också löpande utvärdera leveransen av IT-tjänster och vid behov uppdatera leveransstrategin.

Anvisningarna skall bland annat ange hur respektive område skall struktureras och anskaffas, fastslå ansvarsfördelning och förhållningssätt samt innehålla andra relevanta affärsmässiga överväganden. Stadens verksamheter skall följa kommunstyrelsens anvisningar för respektive anskaffningsområde.

### 4.2. Infrastruktur

Med grundläggande infrastruktur avses sådan teknisk och gemensam miljö som möjliggör att arbetsplatsmiljön fungerar, t.ex. e-posthantering, fillagring, katalogtjänst, utskriftshantering och tjänster för arbetsplatsunderhåll. I begreppet inryms också drift och underhåll av servrar för lokala verksamhetssystem.

### 4.3. Systemdrift

Ett system definieras enligt Stockholms stads informationssäkerhetspolicy (Dnr 034-418/2005, KF 2005-06-13) som ”en konstellation av datorer, in- och utmatningsutrustning, minnesenheter, program, kommunikationsutrustningar, metoder och procedurer organiserade med uppgift att genomföra elektronisk behandling av information i syfte att tillgodose ett uttalat behov”. Ett system inkluderar därmed även enklare mjukvara såsom applikationer och program samt även webbsidor och e-tjänster.

Med drift av ett system avses vidtagande av samtliga åtgärder som krävs för att systemet skall kunna användas på avsett vis. Det inkluderar bl.a. att säkerställa tillgång till nödvändig hårdvara samt att utföra tekniskt underhåll, dokumentationsarbete, förändringsarbete och uppgraderingar.

### 4.4. IT-Konsulter

Med IT-konsulter avses här konsulttjänster som nyttjas för att stödja, utveckla och effektivisera IT-verksamheten. Området inkluderar inte bara kortsiktiga behov av konsulttjänster utan också löpande och mer långsiktiga behov såsom systemförvaltning.

Med systemförvaltning avses här samtliga aktiviteter som görs för att bereda, styra, administrera och genomföra förändringar i ett system. Förändringarna kan t.ex. bestå av felrättning, anpassningar och vidareutveckling. Till systemförvaltning hänförs också bl.a. problemhantering och dokumentation.

#### **4.5. Datakommunikation**

Med kommunikation avses på en grundläggande nivå transport av data i nätverk. Kommunikationslösningen i staden består av två delar, en grundläggande infrastruktur och en kommunikationstjänst. Den grundläggande infrastrukturen består av samtliga nämnders och vissa bolags interna nätverk samt stadens gemensamma kommunikationsnätverk. Inom dessa nätverk möts information från externa leverantörer och interna användare och i förekommande fall transporteras information till och från Internet.

#### **4.6. Programvara**

Med programvara avses här all typ av mjukvara, allt från enskilda enkla applikationer och program till underliggande mjukvara i större system. Programvara får som regel inte utnyttjas utan en licens. En mängd olika licenstyper används i mycket stor utsträckning i staden. Dessa sträcker sig från licenser för skrivbordsprogram till stadsövergripande verksamhetssystem.

#### **4.7. Telefoni**

Till området telefoni hänförs framför allt tjänster som förmedlar röstkommunikation med terminaler, men även datakommunikation som görs inom ramen för dessa tjänster inkluderas.

#### **4.8. Användarstöd**

Med användarstöd avses stadens interna eller externa hjälpfunktioner dit användare kan vända sig för att få hjälp med alla IT-relaterade problem. Hjälpfunktionerna kan även inkludera beställningar av visst IT-material.