



Anita Granlund
Administrativa avdelningen
08-508 270 03
anita.granlund@fsk.stockholm.se

Till
Fastighetsnämnden 2008-06-17

Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service. Svar på remiss.

Förslag till beslut

1. Fastighetsnämnden beslutar att till kommunstyrelsen överlämna och åberopa fastighetskontorets svar på remissen "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service".

Sten Wetterblad

Anita Granlund

Sammanfattning

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 service-mentalitet 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.

Bilaga: Remiss om förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service



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 klarläggas. 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 kostnads-effektiva, 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 verksamhets-specifika system tas om hand av fastighetskontoret. På detta sätt kan stordriftsfördelarna tas till vara för de delar inom IT som är verksamhetsoberoende och verksamhets-kunskapen 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 fastighets-verksamhetens 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 försämrast.

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 befärar 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.

Slut