



Handläggare: Lena Skott
Telefon: 508 09 032

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Införande av stadsövergripande gemensam IT-service – svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Ylva Tengblad
stadsdelsdirektör

Margareta Forsslund
avdelningschef

Sammanfattning

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 bifogas.

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 konsoliderings-effekter 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.

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. 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.

Bilaga

Remiss från kommunstyrelsen angående förslag om införande av stadsövergripande gemensam IT-service.