

Avtalsförvaltning avseende Gemensam IT- service

Nr 1, 2015

**Projektrapport från
Stadsrevisionen**

Dnr 3.1.3-177/2014

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I ”årsrapporter” för nämnder och ”granskningspromemorior” för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Fördjupade granskningar som sker under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

Kommunstyrelsen

Avtalsförvaltning avseende gemensam IT-service

Revisorsgrupp 1 har den 3 februari 2015 behandlat bifogade revisionsrapport (nr 1/2015).

Stadsrevisionen har tidigare genomfört en granskning av beslutsprocess och underlag i form av utredningar, m.m. inför införandet av gemensam IT-service, GS-IT (Rapport nr 4/2013). I den granskningen framförde stadsrevisionen bl.a. viss kritik avseende behovs- och kravanalysen inför upphandlingen av gemensam IT-service. Den granskning som redovisas i denna rapport avser avtalsförvaltningen avseende GS-IT.

Den övergripande bedömningen är att kommunstyrelsen har ändamålsenliga och tillfredsställande rutiner för att följa upp att leverans sker utifrån avtal och beställning. Fortsatt utveckling/uppmärksamhet bör dock bl.a. ske vad gäller ledtider för ändringsärenden mot Volvo IT, att tydliggöra för verksamheterna vilket tekniskt beställarstöd de kan erhålla från stadsledningskontorets IT-avdelning, uppföljning av leverans avseende ärenden till service desk samt underlag/stöd för kostnadsuppföljning.

Vi hänvisar i övrigt till rapporten och överlämnar den till kommunstyrelsen för yttrande. Yttrandet ska ha inkommit till Revisorsgrupp 1 senast den 24 april 2015. Rapporten överlämnas också till arbetsmarknadsnämnden, utbildningsnämnden, Stockholm Vatten samt stadsdelsnämnderna Södermalm och Skarpnäck för kännedom.

På revisorernas vägnar

Bengt Akalla
Ordförande

Stefan Rydberg
Sekreterare

Stadsrevisionen
Revisionskontoret

Hantverkargatan 3 D, 1 tr
Postadress: 105 35 Stockholm
Telefon: 08-508 29 000
Fax: 08-508 29 399
www.stockholm.se/revision

Avtalsförvaltning avseende gemensam IT-service

Revisionskontoret har genomfört en granskning av avtalsförvaltningen avseende gemensam IT-service (GS-IT). Granskningens syfte har varit att bedöma om staden på ett tillfredsställande sätt styr och följer upp att leverans och utveckling av gemensam IT-service sker utifrån avtal och beställning. Granskningen har genomförts med hjälp av konsult. Utifrån konsultens granskning vill revisionskontoret lyfta fram några områden som kommenteras nedan. I övrigt hänvisar vi till konsultens rapport.

Kommunstyrelsen ansvarar för stadens centrala funktion för gemensam IT. Inom stadsledningskontoret har IT-avdelningen uppdraget att följa upp och förvalta levererade tjänster samt utgöra beställarstöd för stadens förvaltningar och bolag. GS-IT innebär tre delar som levereras av Volvo IT. Dessa är arbetsplatssystem, serverdriften för lokala verksamhetssystem och service desk.

I syfte att skapa ett tydligt ansvar och en effektiv IT-organisation beslutade kommunfullmäktige november 2013 att förvaltningsuppdraget skulle föras över från servicenämnden till kommunstyrelsen. Stadsledningskontorets IT-avdelning har därefter arbetat med att etablera den nya förvaltningsorganisationen för GS-IT. Utifrån genomförd granskning bedömer konsulten att den nya förvaltningsorganisationen ger staden bättre förutsättningar att bedriva en ändamålsenlig förvaltning av GS-IT.

Den övergripande bedömningen är att kommunstyrelsen genom stadsledningskontorets IT-avdelning har ändamålsenliga och tillfredsställande rutiner för att följa upp att leverans sker utifrån avtal och beställning. Bedömningen är också att tillsatta roller är definierade och innefattar ansvar som kan förväntas av en förvaltningsorganisation.

Genomförd granskning visar att fortsatt utveckling/uppmärksamhet bör ske bl.a. vad gäller ledtider för ändringsärenden mot Volvo IT, att tydliggöra för verksamheterna vilket tekniskt beställarstöd de kan erhålla från stadsledningskontorets IT-avdelning, uppföljning av leverans avseende ärenden till service desk samt underlag/stöd för kostnadsuppföljning.

Stockholms stad:

Rapport: Avtalsförvaltning avseende GS-IT

2015-01-30



Building a better
working world

Sammanfattning

Bakgrund

På uppdrag av revisorerna i Stockholms stad har EY genomfört en granskning av avtalsförvaltningen avseende gemensam IT-service (GS-IT). Stadsledningskontoret har kommunstyrelsens uppdrag att följa upp och förvalta levererade tjänster inom GS-IT samt utgöra beställarstöd för stadens förvaltningar och bolag. GS-IT innebär tre delar som levereras av Volvo IT. Dessa är arbetsplatssystem, serverdriften för verksamhetssystem och Service Desk. Det är viktigt att stadens nämnder och bolag får ett tillfredsställande beställarstöd samt att det finns en god uppföljning och förvaltning av levererade tjänster. Det är även viktigt att det sker en uppföljning och kontroll av ändamålsenlighet och säkerhet.

Granskningens syfte har varit att bedöma om staden på ett tillfredsställande sätt styr och följer upp att leverans och utveckling av gemensam IT-service sker utifrån avtal och beställning på ett tillfredsställande sätt.

Övergripande slutsatser

Vår bedömning är att stadsledningskontorets IT-avdelning har ändamålsenliga och tillfredsställande rutiner för att följa upp att leverans sker utifrån avtal och beställning. Vår bedömning är också att tillsatta roller är definierade och innefattar ansvar som kan förväntas av en förvaltningsorganisation.

Vår bedömning är att Stockholms stad i förlängningen gynnas av att förvaltningsobjekt, tjänstekatalogansvariga och avtalshandläggare sitter inom samma organisation, vilket ger staden bättre förutsättningar att bedriva en ändamålsenlig förvaltning av GS-IT med minskade ledtider till följd.

Iakttagelser och rekommendationer

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under 2014 arbetat med att etablera den nya förvaltningsorganisationen för GS-IT. Vi har noterat att intervjuade verksamheter upplevt att beslutet om och etableringen av ny förvaltningsorganisation medfört långa ledtider för pågående ändringsärenden som initierats av stadens verksamheter. Vi har också noterat att stadsledningskontorets IT-avdelning haft en förändringskommunikation kring detta och började rekryteringar i direkt anslutning till att beslutet fattades i november 2013. Långa ledtider har redan tidigare identifierats som ett problem i den förra organisationen, som hade en otydlig ansvarsfördelning mellan serviceförvaltningens IT-avdelning och stadsledningskontorets IT-avdelning. Vår bedömning är att den nya förvaltningsorganisationen ger staden bättre förutsättningar att bedriva en ändamålsenlig förvaltning av GS-IT med minskade ledtider till följd. För att säkerställa att ledtiderna i ändringsärenden mot Volvo IT minskas bör IT-avdelningen kontinuerligt följa upp ledtiderna för att säkerställa att åtgärder vidtas om ledtiderna inte minskar.

Flera av de intervjuade verksamheterna uttrycker att de saknar tillräckligt stöd avseende beställning av tjänster från katalog B, det vill säga serverdriften för verksamhetssystem, där verksamheterna bedömer att de inte har tillräcklig teknisk kompetens i kravställningen mot Volvo IT och inte upplever att det finns tekniskt beställarstöd att erhålla från stadsledningskontorets IT-avdelning. Stadsledningskontorets IT-avdelning bör tydliggöra mot verksamheterna vilket tekniskt beställarstöd de kan erhålla från IT-avdelningen och hur verksamheterna ska agera om de saknar tillräcklig kompetens vid beställning av tjänster.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har sedan övertagandet av förvaltningen av GS-IT arbetat för att stärka relationen mellan verksamheterna och Volvo IT, avseende beställningar, avvikelser och leveransuppföljning. Vår bedömning är att kontinuerlig kontakt är etablerad mellan verksamheterna och Volvo IT, men att det inte är tydliggjort vilka frågor/ärenden som de bör ta direkt med Volvo IT, och inte via stadsledningskontorets IT-avdelning. Stadsledningskontorets IT-avdelning bör tydliggöra vilka frågor/ärenden som verksamheterna bör ta direkt med Volvo IT och vad verksamheterna kan förvänta sig från Volvo IT.

Flera av de intervjuade verksamheterna uttrycker att de är nöjda med kommunikationen från stadsledningskontorets IT-avdelning och de erhåller mycket information via olika kanaler, så som IT-chefsmöten och e-post. Samtidigt uttrycker intervjuade verksamheterna att det är svårt att hitta informationsmaterial i efterhand. Vi har noterat att det inom IT-avdelningen pågår ett arbete med att etablera en kanalstrategi för kommunikation och lagring av informationsmaterial, vilket vi rekommenderar slutförs för att säkerställa att verksamheterna kan hitta aktuellt informationsmaterial.

Flera av de intervjuade verksamheterna framhåller att stadsledningskontorets IT-avdelning är duktiga på att återkomma till verksamheterna om de haft frågor och/eller synpunkter gällande GS-IT. Dock saknar verksamheterna vetskap om frågeställning som lyfts av andra verksamheter samt vilka ändringar som initierats. Stadsledningskontorets IT-avdelning bör säkerställa en strukturerad redovisning av frågeställningar och ändringar genom exempelvis etablering av systemstöd.

Intervjuade verksamheter anger att de har svårt att följa upp leveransen, avseende ärenden till Service Desk och kapacitetsnyttjande av olika tjänster. Exempelvis beskriver verksamheterna att de inte erhåller underlag för att kunna följa upp kapacitetsnyttjande för olika tjänster, så som skrivare. Utifrån intervju med förvaltningsorganisationen har vi förstått att verksamheterna kan erhålla denna information om de efterfrågar denna från Volvo IT. Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att genomföra en analys om interimslösning, inför nästa avtal avseende GS-IT, kan etableras för att verksamheterna ska kunna följa upp ärenden till Service Desk. Vidare att IT-avdelningen kommunicerar till verksamheterna hur de kan erhålla underlag för dess uppföljning relaterat till användande av tjänster.

Intervjuade verksamheter lägger mycket tid på kostnadsuppföljningen, då samtliga verksamheter måste inhämta data från leverantörens fakturaportal för bearbetning innan kostnadsuppföljningen kan genomföras. Att respektive verksamhet bearbetar data från fakturaportalen innebär också en risk att det finns brister i kostnadsuppföljningen inom vissa verksamheter. Vi rekommenderar därför stadsledningskontorets IT-avdelning att arbeta för att minska det arbete som respektive verksamhet måste utföra för att kunna genomföra en bra kostnadsuppföljning. Volvo IT bör på lång sikt leverera standardrapporter innehållande verksamheternas behov för kostnadsuppföljning.



Innehållsförteckning

Bakgrund	1
Bakgrund	1
Syfte	1
Revisionsfrågor	1
Revisionskriterier	1
Metod	2
Avgränsningar	2
 Avtalsförvaltning avseende GS-IT	 3
Organisation, roller och ansvar	3
Rutiner för beställning	6
Rutiner för kommunikation	8
Uppföljning av leverans	10
Uppföljning av kostnader	12
Utvärdering av leverans	13
 Slutsatser	 14
 Iakttagelser och rekommendationer	 16
 <i>Bilaga 1: Förteckning över respondenter från stadsledningskontorets IT-avdelning</i>	 20
 <i>Bilaga 2: Förklaring av akronymer</i>	 21

Bakgrund

Bakgrund

Stadsledningskontoret har kommunstyrelsens uppdrag att följa upp och förvalta levererade tjänster inom gemensam IT-service (GS-IT) samt utgöra beställarstöd för stadens förvaltningar och bolag. GS-IT innebär tre delar som levereras av Volvo IT. Dessa är arbetsplatssystem, serverdriften för verksamhetssystem och Service Desk som ger support till användare. Det är viktigt att stadens nämnder och bolag får ett tillfredsställande beställarstöd samt att det finns en god uppföljning och förvaltning av levererade tjänster. Det är även viktigt att det sker en uppföljning och kontroll av ändamålsenlighet och säkerhet.

Mot bakgrund av detta har revisorerna i Stockholms stad gett EY i uppdrag att genomföra en granskning av avtalsförvaltningen avseende GS-IT.

Syfte

Granskningens syfte har varit att bedöma om staden på ett tillfredsställande sätt styr och följer upp att leverans och utveckling av gemensam IT-service sker utifrån avtal och beställning på ett tillfredsställande sätt.

Revisionsfrågor

Inom ramen för granskningen har följande revisionsfrågor besvarats:

- ▶ Hur är förvaltningen av GS-IT organiserad inom staden (inklusive ansvarsroller)?
- ▶ Vilka rutiner finns för beställning vad gäller avtalade tjänster och utveckling?
- ▶ Hur sker kommunikationen (inklusive återkoppling vad gäller beslut/åtgärder) mellan nämnder/bolag och förvaltningsorganisation när det gäller användarnas och verksamheternas synpunkter och önskemål samt hur förmedlas de till leverantören?
- ▶ Hur säkerställs att leverans sker enligt beställning och avtal (tjänster, servicenivåer, samverkan, avvikelshantering, vite, m.m.)?
- ▶ Hur sker uppföljning av kostnader och kostnadsutveckling?
- ▶ Sker någon oberoende utvärdering/kontroll av att avtalet följs?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som använts i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar.

I denna granskning har de huvudsakliga revisionskriterierna utgjorts av befintligt avtal gällande GS-IT och COBIT, vilket är en generellt accepterad standard för informationsteknologi som används för att utvärdera förvaltning av tjänster och utveckling ur ett revisionsperspektiv.

Metod

Granskningen har genomförts genom studier av dokument och intervjuer. Intervjuer har genomförts vid stadsledningskontorets IT-avdelning (*Bilaga 1* innehåller en förteckning över respondenter) och fem nämnder/bolag som valts ut av revisionskontoret.

Granskningen har utförts mot COBIT avseende förvaltning av tjänster och utveckling, liksom mot befintligt avtal gällande GS-IT. För att besvara revisionsfrågorna har EY valt ut ett antal relevanta områden för analys avseende avtalsförvaltning:

- ▶ Organisation, roller och ansvar
- ▶ Rutiner för beställning
- ▶ Rutiner för kommunikation
- ▶ Uppföljning av leverans
- ▶ Uppföljning av kostnader
- ▶ Utvärdering av leverans

Representanter från följande nämnder/bolag har intervjuats:

- ▶ Arbetsmarknadsförvaltningen
- ▶ Skarpnäcks SDF
- ▶ Stockholm Vatten
- ▶ Södermalms SDF
- ▶ Utbildningsförvaltningen

Arbetet har genomförts av EY under oktober till december 2014.

Avgränsningar

Iakttagelser och analyser baseras på information som har inhämtats vid intervjuer och förelagd dokumentation.

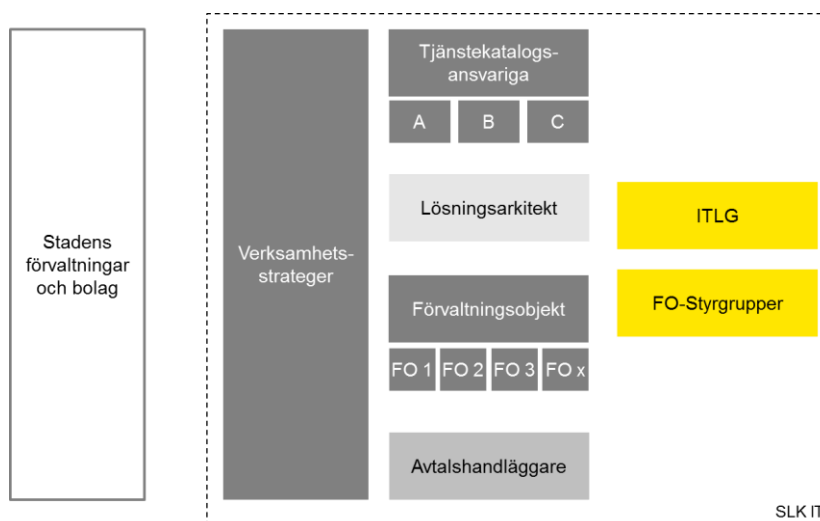
Denna rapport tar endast hänsyn till befintligt avtal för GS-IT.

Avtalsförvaltning avseende GS-IT

Organisation, roller och ansvar

Stadsledningskontorets IT-avdelning har, efter beslut i november 2013, från och med den 1 januari 2014 övertagit det operativa ansvaret för löpande uppföljning av avtal och leverans avseende GS-IT. IT-avdelningen har sedan tidigare haft i uppdrag att svara för stadsövergripande ledning och styrning, förvaltning av centrala och gemensamma avtal (inklusive avtal för GS-IT) samt förvaltning av stadsövergripande IT-infrastruktur och vissa stadsgemensamma system. Det utökade uppdraget inom ramen för avtalsförvaltningen avseende GS-IT innebär att IT-avdelningen erhållit ett helhetsansvar för GS-IT, vilket inkluderar exempelvis uppföljning av leveransen, att identifiera verksamheternas behov och önskemål och förändringar, att hantera kravställning och design av förändringar av tjänsterna, att hantera leverantörsrelationen, att vara ett stöd till stadens verksamheter när det gäller att göra kostnadseffektiva val och att hantera kommunikationsinsatser avseende GS-IT.

Under våren 2014 har ett arbete pågått för att etablerat den nya förvaltningsorganisationen för att hantera avtalsförvaltningen avseende GS-IT. Inom ramen för den nya förvaltningsorganisationen har IT-avdelningen tillsatt rollerna tjänstekatalogansvariga, verksamhetsstrateger och lösningsarkitekt samt etablerat nya processer och rutiner. Enligt IT-avdelningen kommer den nya förvaltningsorganisationen vara fullt ut etablerad under 2015.



Förvaltningsobjekt

Förvaltning av IT-stöd och tillhörande tjänster hanteras genom den för staden gemensamma förvaltningsmodellen Fguide. Förvaltningsmodellen är uppbyggd kring följande komponenter:

1. *Förvaltningsobjekt*
Ett förvaltningsobjekt (FO) definierar vad som ska förvaltas. Ett förvaltningsobjekt innehåller oftast flera IT-tjänster och är avgränsat utifrån den verksamhet som IT-tjänsterna ska stödja.
2. *Förvaltningsorganisation*
Ett förvaltningsobjekt har en förvaltningsorganisation som ska bestå av representanter från verksamheten och IT. Förvaltningsorganisationen består av ett antal roller med definierat ansvar.

3. Förvaltningsuppdrag

Förvaltningsobjektets styrning, budget och aktiviteter, ska styras av en förvaltningsplan. Förvaltningsplanen definierar förvaltningsuppdraget och ska tas fram årligen.

4. Förvaltningsprocesser

Förvaltningsprocesserna ska vara utgångspunkten för förvaltningsorganisationens arbete för att säkerställa att förvaltningsuppdraget utförs på ett effektivt sätt.

Förvaltningsobjektet ansvarar för att genomföra planerade aktiviteter beskrivna inom förvaltningsplanen. Aktiviteter och ändringar som inte ligger inom ramen för budget och förvaltningsplan ska godkännas av förvaltningsobjektets styrgrupp (FO-styrgrupp).

Verksamhetsstrateg

Verksamhetsstrategerna ansvarar för att ha den primära kontaktytan med stadens verksamheter, där det personliga mötet med alla stadens verksamheter beskrivs som viktigt i denna roll.

Verksamhetsstrategernas huvudsakliga arbetsuppgift är att identifiera och lyfta behov och önskemål som finns hos verksamheterna avseende hela stadens IT-leverans till stadsledningskontorets IT-avdelning och därigenom stärka relationen mellan verksamhetens behov och kravställning på IT-leveransen, inklusive GS-IT. Verksamhetsstrategerna ansvarar därmed för att upprätthålla förvaltningsorganisationens förståelse av aktuella behov hos stadens verksamheter.

Verksamhetsstrategerna ska även stödja stadens verksamheter med att rikta sina frågor och synpunkter till rätt resurs inom förvaltningsorganisationen och att säkerställa att verksamheterna får återkoppling.

Tjänstekatalogansvarig

De för GS-IT ingående tjänsterna är fördelade i tre tjänstekataloger:

- A. Arbetsplatssystem
- B. Applikationsserverdrift för verksamhetssystem
- C. Service Desk

Stadsledningskontorets IT-avdelning har etablerat en tjänstekatalogansvarig för respektive tjänstekatalog. Tjänstekatalogansvariga har sin primära kontaktyta mot förvaltningsobjekten. Nedan tabell visar de förvaltningsobjekt som i första hand berörs av tjänstekatalogerna:

Förvaltningsobjekt	Tjänstekatalog
Klientplattform	Tjänstekatalog A
Applikationsplattform	Tjänstekatalog B
Grundläggande infrastruktur	Tjänstekatalog B
Sammanhållet Kundstöd	Tjänstekatalog C

Tjänstekatalogansvariga ansvarar för att följa upp leveransen för tjänsterna inom tjänstekatalogen. Genom regelbundna möten med leverantören, Volvo IT, följer tjänstekatalogansvariga upp leveransen gentemot i avtalet definierade servicenivåer, avvikelser samt aktuella ändringar inom tjänstekatalogen.

Tjänstekatalogansvariga ska även planera tjänsteutvecklingen i nära samarbete med aktuellt förvaltningsobjekt. Tjänstekatalogansvariga ska fungera som beställare av ändringsprojekt som avser respektive tjänstekatalog. Se vidare avsnitt *Rutiner för beställningar*.

Tjänstekatalogansvariga ansvarar även för att tillhandahålla aktuell information om tjänsternas innehåll, servicenivåer och kostnader gentemot övriga förvaltningsorganisationen och stadens verksamheter.

Lösningsarkitekt

Lösningsarkitekten ska bistå verksamheterna med teknisk design, kravställning vid upphandlingar och avancerad felsökning avseende hela IT-leveransen. Lösningsarkitekten ska vidare medverka i IT-relaterade förändringsprojekt och arbeta med övergripande designfrågor.

Avtalshandläggare

Avtal och avtalsfrågor hanteras inom stadsledningskontorets IT-avdelning av en avtalssamordnare och tre avtalshandläggare. Avtalssamordnaren har det övergripande ansvaret för avtalsarbetet samt säkerställer att avtal samspelar med varandra. Avtalssamordnaren ansvarar även för att avtalsförvaltningen genomförs med samma rutiner oavsett leverantör.

Avtalshandläggare förvaltar avtalen inom IT-avdelningen. Avtalshandläggare ansvarar för att skriva förslag på avtal, avrop och andra interna eller externa överenskommelser. Avtalshandläggare bereder och rekommenderar avtalsändringar till IT-ledningsgruppen (ITLG) som beslutande organ.

Avtalshandläggare ansvarar även för att följa upp leveranser ur ett avtalsmässigt perspektiv, samt säkerställa och följa upp eventuella viten. Avtalshandläggare blir involverade i större projekt för att säkerställa att eventuell avtalspåverkan hanteras på ett ändamålsenligt sätt, exempelvis genom tillägg till existerande avtal eller genomgång av kommersiella förslag från leverantören. Se vidare avsnitt *Rutiner för beställningar*.

Avtalshandläggaren ska även stödja stadens verksamheter med avtalsfrågor och avtalstolkningar.

Iakttagelser

En ny förvaltningsorganisation inom stadsledningskontorets IT-avdelning har etablerats under 2014. Roller och ansvar avseende avtalsförvaltningen är definierade och beslutade. Rollerna är tillsatta av olika individer inom IT-avdelningen och omfattar huvudsakliga områden avseende avtalsförvaltning, så som identifiering av behov och förbättringar, kravställande och design av förändringar av tjänsterna, uppföljning av leveransen, avtalshantering och kommunikationsinsatser.

Vi har noterat att intervjuade verksamheter har upplevt att det funnits ett vakuum från beslutet att flytta över ansvaret för avtalsförvaltningen från serviceförvaltningens IT-avdelning till stadsledningskontorets IT-avdelning till dess att stadsledningskontorets IT-avdelning fullt ut tog över ansvaret för avtalsförvaltningen. Vi har noterat att stadsledningskontorets IT-avdelning haft en förändringskommunikation kring detta och började rekryteringar i direkt anslutning till att beslutet fattades i november 2013.

Verksamheterna upplever en avsaknad av teknisk kompetens eller stöd från förvaltningsorganisationen i samband med beställning av tjänster från tjänstekatalog B.

Rutiner för beställning

ServicePortalen

Stadens verksamheter kan genom verktyget ServicePortalen lägga beställningar av tjänster avseende GS-IT. Beställningsbara tjänster, som kan beställas genom ServicePortalen, är bland annat certifierad programvara, ny arbetsplats och konsulttjänster. ServicePortalen är ett webbgränssnitt där användarens behörigheter styr vad användaren kan göra, exempelvis lägga eller godkänna en beställning. En beställning kan enbart registreras av en användare som innehar behörighetsprofilen *Behörig beställare*. Kostnad och innehåll för en tjänst framgår i ServicePortalen. En beställning som innebär en kostnad måste godkännas av en *Behörig godkännare* innan beställningen skickas vidare till Volvo IT.

Beställaren måste alltid ange vilket IKB (kostnadsställe) som ska ta kostnaden. Varje IKB har en eller flera behöriga godkännare som godkänner de beställningar som innebär en kostnad för angivet IKB.

Stadens verksamheter administrerar sina egna behörigheter i ServicePortalen och har ansvar för att säkerställa att beställare och godkännare är auktoriserade.

ÄB-processen

För att hantera behov och önskemål för ändring av tjänster, det vill säga ändringsbegäran (ÄB), har förvaltningsorganisationen utformat en särskild process som förvaltningsorganisationen benämner *ÄB-processen*. Som systemstöd för att hantera ÄB-processen används en samarbetsyta i Teamplace, vilket är ett systemstöd tillhandahållet av Volvo IT. På samarbetsytan säkerställs spårbarhet genom att det går att följa status och godkännande inom ÄB-processen.

Behov och önskemål för ändring av tjänster kan identifieras av stadsledningskontorets IT-avdelning, stadens förvaltningar och bolag eller Volvo IT. Behov och önskemål kanaliseras till katalogansvarig för berörd tjänstekatalog. Tjänstekatalogansvarig prioriterar och beslutar om ändringen ska tas vidare. Vid behov konsulterar tjänstekatalogansvarig berörda förvaltningsobjekt och/eller andra intressenter.

Vid beslut att ta ändringen vidare initierar tjänstekatalogansvarig en ÄB och skickar därmed en förfrågan till Volvo IT som tar fram en kravspecifikation och ett kostnadsförslag baserat på den information som erhållits i förfrågan samt på eventuella möten. Volvo IT skickar kravspecifikation och kostnadsförslag till berörd tjänstekatalogansvarig som utvärderar erhållet underlag. Vid behov inkluderas avtalshandläggare, berörda verksamheter, förvaltningsobjektledare och ITLG/förvaltningsobjektets styrgrupp i utvärderingen.

För att gå vidare med ändringen behöver kravspecifikation och kostnadsförslag godkännas av ITLG/förvaltningsobjektets styrgrupp, berörda förvaltningsobjekt samt tjänstekatalogansvarig. Vid godkännande får Volvo IT i uppdrag att ta fram ett lösningsförslag baserat på befintlig kravspecifikation eller justera kravspecifikationen baserat på synpunkter och önskemål som identifierats i samband med utvärderingen.

Volvo IT tar fram och skickar ett lösningsförslag till berörd tjänstekatalogansvarig som utvärderar lösningsförslaget på liknande sätt som vid utvärdering av kravspecifikationen. Baserat på utvärderingen tas ett beslut om att gå vidare med lösningsförslaget eller inte. Volvo IT tar fram ett kommersiellt förslag baserat på det godkända lösningsförslaget. Det kommersiella förslaget utvärderas av avtalshandläggarna och ska godkännas av ITLG/förvaltningsobjektets styrgrupp. Därefter godkänns och signeras det kommersiella förslaget av behörig chef enligt delegationsordningen, beroende på avtalsvärdet.

Volvo IT levererar den nya tjänsten för testning. Tjänstekatalogansvarig ansvarar för att testning utförs. Berörda förvaltningsobjekt och verksamheter ska även inkluderas i testningen. Baserat på resultatet av testningen tas ett beslut om lösningen kan accepteras och därmed införas.

Efter införande ska tjänstekatalogansvarig åter säkerställa att berörda intressenter testat tjänsten och därefter godkänns leveransen av ITLG/förvaltningsobjektets styrgrupp. Detta godkännande innebär att leveransen är godkänd och att aktuell ÄB kan stängas.

Avtalsändringar

Stadsledningskontorets IT-avdelning har en etablerad rutin för att hantera avtalsändringar, oavsett leverantör. En avtalsändring kan vara en ÄB som inte påverkar befintliga tjänster utan endast utgör en kommersiell ändring. För samtliga avtalsändringar ska ett kommersiellt avtal upprättas som ska godkännas och signeras av Stadsdirektören. Godkända och signerade kommersiella avtal blir tillägg till huvudavtalet. Årligen förs godkända kommersiella avtal in i huvudavtalet. Då denna aktivitet är slutförd godkänns och signeras det uppdaterade avtalet av Stadsdirektören.

lakttagelser

Rutiner för beställning vad gäller avtalade tjänster finns och är beslutade. Beställningar av avtalade tjänster hanteras genom ServicePortalen, och beställningar kräver ett godkännande av behörig godkännande innan beställningen skickas till Volvo IT. Det är fastställt vilka tjänster som är avtalade, beskrivning av dessa, servicenivåer och kostnader.

Rutiner för beställning vad gäller utveckling finns och är beslutade. Beställning av utveckling hanteras genom ÄB-processen. Alla steg, beslut och dokument inom ÄB-processen, lagras i ett ärendehanteringssystem. Spårbarhet återfinns därmed i ärendehanteringssystemet för beslut och progress.

Vi har noterat att intervjuade verksamheter upplevt att beslutet om och etableringen av ny förvaltningsorganisation medfört långa ledtider för pågående ändringsärenden som initierats av stadens verksamheter. Vi har också noterat att stadsledningskontorets IT-avdelning haft en förändringskommunikation kring detta. Långa ledtider har redan tidigare identifierats som ett problem i den förraorganisationen, som hade en otydlig ansvarsfördelning mellan serviceförvaltningens IT-avdelning och stadsledningskontorets IT-avdelning.

Rutiner för kommunikation

Det primära gränssnittet mellan förvaltningsorganisationen och stadens verksamheter är genom verksamhetsstrategerna. Verksamhetsstrategerna ska hålla kontinuerlig kontakt med stadens verksamheter där de svarar på frågor, identifiera önskemål och synpunkter och säkerställer att verksamheterna erhåller återkoppling. Utöver denna dialog finns formella forum och möten etablerade där dialog förs mellan stadsledningskontorets IT-avdelning och stadens verksamheter. Stadens verksamheter uppmanas även att kontakta tjänstekatalogansvariga, förvaltningsobjektansvariga, lösningsarkitekt, avtalshandläggare samt Volvo IT vid frågor och/eller önskemål.

IT-chefsmöten

IT-chefsmötet är ett möte som genomförs omkring varannan månad och som stadsledningskontorets IT-avdelning är sammankallande till. Samtliga lokala IT-chefer, eller motsvarande roller, från verksamheterna är inbjudna. Stadsledningskontorets IT-avdelning informerar om pågående och kommande ändringar i leverans och avtal, samt om ändringar avseende gemensamma processer och organisation.

”Gröna mötet”

Gröna mötet är ett veckovis möte inom stadsledningskontorets IT-avdelning som leds av enhetscheferna. På mötet deltar enhetscheferna, verksamhetsstrategerna, samordnare IT-avtal, samordnare arbetsplatssystem och lösningsarkitekten. Mötet är öppet för avdelningens personal och vanligen deltar även en representant från projektkontoret liksom annan berörd personal, exempelvis förvaltningsledarna för IT-infrastrukturobjekten, vid delar av mötet. Varannan vecka fokuserar mötet på verksamhetsstrategernas lista över nya och öppna frågor från verksamheterna, och varannan vecka fokuserar mötet på nya frågor från verksamheterna och uppföljning av pågående ändringar i stadens IT-infrastruktur utifrån förvaltningsobjektens aktivitetslistor. Syftet med mötet är även att följa upp status av tidigare uppkomna önskemål och pågående förändringsärenden samt att hålla ihop avdelningens budskap kring ställda frågor och att, med närvarande kompetens, snabbt kunna ge svar på enklare frågor från verksamheten.

Samarbetsyta och e-post

Stadsledningskontorets IT-avdelning publicerar information avseende GS-IT på en gemensam samarbetsyta på intranätet som stadens verksamheter har åtkomst till. Förutom detta så kommunicerar stadsledningskontorets IT-avdelning information till verksamheterna genom e-post.

Stadsledningskontorets IT-avdelning arbetar sedan sommaren 2014 med att skapa en samarbetsyta som ska kunna användas för att synliggöra frågor och planerade ändringar i leveransen.

lakttagelser

Synpunkter och önskemål från verksamheten samlas kontinuerligt in av förvaltningsorganisationen. Verksamhetsstrategerna identifierar frågor och önskemål från verksamheterna och kommunicerar dessa till berörda roller inom förvaltningsorganisationen.

Verksamheten erhåller information av stadsledningskontorets IT-avdelning genom flera kanaler. Intervjuade verksamheterna upplever dock att det är svårt att hitta informationsmaterial i efterhand. Vidare beskriver flera av de intervjuade verksamheterna att de saknar information om frågeställningar och ändringsbegäran som är lyfta av andra verksamheter och status på pågående ändringsbegäran.

Rutiner för kommunikation mellan stadsledningskontorets IT-avdelning och Volvo IT finns och är beslutade. Både tjänstekatalogsansvariga och avtalshandläggare har månatliga möten med Volvo IT för att bland annat följa upp leveransen. Utöver dessa formella möten så sker daglig kommunikation mellan förvaltningsorganisationen och Volvo IT.

Kontinuerlig kommunikation är även etablerad mellan verksamheterna och Volvo IT. Dock är det inte tydliggjort vilka frågor/ärenden som verksamheterna bör ta direkt med Volvo IT, och inte via stadsledningskontorets IT-avdelning.

Uppföljning av leverans

Stadsledningskontorets IT-avdelning har etablerat två möten för att följa upp leveransen avseende GS-IT. Dessa möten genomförs på månatlig basis, varav det ena mötet är fokuserat på operativ uppföljning och det andra mötet, SLA-mötet, på uppföljning mot avtalsnivå. Vidare finns ett kontaktnivåmöte etablerat, som är eskaleringsinstans för den operativa nivån om processen skulle fastna i avtalstolkningsfrågor, och där en övergripande kvartalsvis summering av leveransen också görs.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har även ambitionen att stärka relationen mellan stadens verksamheter och Volvo IT, avseende avvikelser och leveransuppföljning. Intervjuade verksamheter har kontinuerliga möten med Volvo IT för att följa upp leveransen, diskutera frågor och önskemål. Verksamheterna erhåller även kontinuerligt underlag innehållande samtliga incidenter som registrerats i Service Desk. Underlaget skickas till verksamheterna för att möjliggöra uppföljning av ärenden i Service Desk. Kategoriseringen av ärenden i Service Desk utgår från leverantörens interna processer och standarder, vilket är avtalsmässigt beslutat för att effektivisera leveransen från Volvo IT.

Det finns standardrapporter, omfattande exempelvis applikationsinformation per dator och beställningshistorik, tillgängliga i ServicePortalen. Verksamheterna kan även erhålla ytterligare information om de efterfrågar det från Volvo IT.

Operativ uppföljning

Tjänstekatalogansvarig har månatliga möten med Volvo IT för att följa upp leveransen. Dessa möten fokuserar på avvikelser som förekommit under föregående månad. Volvo IT ansvarar för att mäta och rapportera de i avtalet definierade servicenivåerna. Inför mötet levererar Volvo IT en SLA-rapport vilken tjänstekatalogansvariga granskar för att säkerställa att denna motsvarar tjänstekatalogansvarigas uppfattning av föregående månads leveranskvalitet.

SLA-rapporten innehåller alla servicenivåer som enligt avtalet ska rapporteras. På det operativa mötet följs enbart utvalda servicenivåer upp och vid behov kan tjänstekatalogansvariga begära genomgång av fler servicenivåer. Tjänstekatalogansvariga följer även upp kapacitetsnyttjande på stadsövergripande nivå.

Den operativa uppföljningen genomförs i första hand för att diskutera avvikelser och säkerställa att tjänstekatalogansvariga och Volvo IT är överens om leveransen och eventuella avvikelser. Efter mötet har tjänstekatalogansvariga och avtalshandläggare en intern avstämning för att gå igenom utfallet av den operativa uppföljningen.

SLA-möte

Avtalssamordnare och avtalshandläggare har månatliga SLA-möten med Volvo IT. Inför SLA-mötet granskar avtalshandläggaren aktuell SLA-rapport samt går igenom utfallet av den operativa uppföljningen med tjänstekatalogansvariga. SLA-mötet används för att gå igenom SLA-rapporten, diskutera förgående månads leverans, eventuella avvikelser och viten. Syftet med mötet är att säkerställa att stadsledningskontorets IT-avdelning och Volvo IT har samma uppfattning om leveransen, avvikelserna och eventuella viten.

Om mötet leder till att parterna är överens om avvikelser och vite så skickar Volvo IT ett vitesbrev till stadsledningskontorets IT-avdelning med vitesbelopp för aktuell SLA-period. IT-avdelningen kontrollräknar vitesbeloppet innan detta godkänns.

Förvaltningsorganisationen har rutiner som säkerställer att uppföljningen av leveransen sker utifrån ett operationellt och ett avtalsmässigt perspektiv.

Månatliga möten mellan förvaltningsorganisationen och Volvo IT finns etablerade för att formellt följa upp leveransen. Alla uppföljningsmöten, operationell och avtalsmässig uppföljning, som utförs mellan förvaltningsorganisationen och Volvo IT dokumenteras och protokollförs.

Volvo IT ansvarar för att mäta och rapportera servicenivåer samt rapportera avvikelser.

Uppföljningen omfattar hur avvikelser ska hanteras, både operationella avvikelser samt avtalsavvikelser. Avvikelser som leder till viten hanteras enligt etablerad rutin.

Intervjuade verksamheterna har uttryckt att de inte får tillgång till den information om leveranskvalitet som de behöver för sin lokala uppföljning. Exempelvis beskriver verksamheterna att de inte erhåller underlag för att kunna följa upp kapacitetsnyttjande för olika tjänster, så som skrivare. Utifrån intervju med förvaltningsorganisationen har vi förstått att verksamheterna kan erhålla denna information om de efterfrågar denna från Volvo IT.

Verksamheterna erhåller underlag som innehåller alla incidenter från Service Desk. Utifrån det underlag som de i nuläget erhåller kan de inte genomföra någon bra uppföljning.

Framförallt beror detta på att kategorisering av ärenden till Service Desk inte är tillräckligt detaljerade. Detta har också identifierats av förvaltningsorganisationen som arbetar med att definiera hur kategorisering av ärenden till Service Desk ska hanteras för hela den outsourcade leveransen, inte bara för GS-IT.

Uppföljning av kostnader

Uppföljning av kostnader hanteras både av stadsledningskontorets IT-avdelning och av respektive nämnd/bolag. Samtliga intervjuade verksamheter och stadsledningskontorets IT-avdelning har skapat rutiner och lösningar för kostnadsuppföljning.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har etablerat rutiner för att följa upp avdelningens kostnader tillhörande beställningar av tjänster inom ramen för GS-IT. Stadsledningskontorets IT-avdelning följer även upp stadsövergripande IT-kostnader och utför stadsövergripande kostnadsprognostisering.

Stadens verksamheter har ansvaret att följa upp kostnader som avser deras beställningar av tjänster inom ramen för GS-IT. Volvo IT tillhandahåller en fakturaportal som alla verksamheter, inklusive stadsledningskontorets IT-avdelning, har tillgång till och där underlag för fakturor kan hämtas som en del av kostnadsuppföljningen. Fakturorna innehåller inte detaljer för beställningarna utan detta underlag finns tillgänglig i fakturaportalen. Stadens verksamheter och stadsledningskontorets IT-avdelning behöver bearbeta underlaget för att följa upp kostnaderna. Kostnadsuppföljningen utförs på olika sätt på stadens verksamheter då de själva får skapa modeller/rapporter baserat på underlaget då inga standardmodeller/rapporter finns.

Iakttagelser

Uppföljning av kostnader hanteras dels av stadsledningskontorets IT-avdelning och dels av respektive verksamhet. Samtliga intervjuade verksamheter har skapat rutiner och lösningar för kostnadsuppföljning.

Stadsledningskontorets IT-avdelning och intervjuade verksamheter har etablerat rutiner för att följa upp alla kostnader relaterat till beställningar av tjänster inom ramen för GS-IT. Dock upplever intervjuade verksamheter att nuvarande lösning för kostnadsuppföljning kräver mycket merarbete då data från leverantörens fakturaportal behöver bearbetas innan kostnadsuppföljningen kan genomföras.

Utvärdering av leverans

Sedan etableringen av GS-IT har det genomförts ett antal oberoende utvärderingar av GS-IT både inom Stockholm stad och inom Volvo IT. Utvärderingarna har haft olika inriktningar så som leverantörsstyrning och intern kontroll.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har en uttalad strategi att genomföra kontinuerliga oberoende utvärderingar/kontroller av att sina leverantörer följer avtal, där specifika granskningar genomförs av oberoende parter på uppdrag av IT-avdelningen. IT-avdelningen följer även upp hanteringen av identifierade iakttagelser antingen genom egen uppföljning eller med hjälp av oberoende part.

Iakttagelser

Under hösten 2014 har stadsledningskontorets IT-avdelning låtit genomföra en uppföljning avseende iakttagelser identifierade i en revision av Volvo IT som genomfördes 2013 som en del av räkenskapsrevisionen av stadens bolag.

Vidare har oberoende part på uppdrag av IT-avdelningen under hösten 2014 genomfört en granskning av Volvo IT avseende drift, uppföljning och hantering av incidenter.

Slutsatser

I detta avsnitt presenteras den sammanvägda bedömningen per revisionsfråga.

Hur är förvaltningen av GS-IT organiserad inom staden (inklusive ansvarsroller)?

Vår bedömning är att tillsatta roller är definierade och innefattar ansvar som kan förväntas av en förvaltningsorganisation, omfattande identifiering av behov och förbättringar, kravställande och design av förändringar av tjänsterna, uppföljning av leveransen, avtalshantering och kommunikationsinsatser.

Flera av de intervjuade verksamheterna uttrycker att de saknar tillräckligt stöd avseende beställning av tjänster från tjänstekatalog B, det vill säga serverdriften för verksamhetssystem. Verksamheterna bedömer att de ofta hamnar i situationer där de inte har tillräcklig teknisk kompetens i kravställningen mot Volvo IT och inte upplever att det finns tekniskt beställarstöd att erhålla från förvaltningsorganisationen. Vår bedömning är att IT-avdelningen bör tydliggöra mot verksamheterna vilket tekniskt beställarstöd de kan erhålla från IT-avdelningen och hur de bör agera om de saknar tillräcklig kompetens vid beställning av tjänster.

Vilka rutiner finns för beställning vad gäller avtalade tjänster och utveckling?

Det finns tydliga rutiner för beställning vad gäller avtalade tjänster, där samtliga beställningar ska hanteras via leverantörens beställningsportal oavsett hur verksamheterna har delegerat beställningsansvaret inom sina verksamheter.

Avseende beställning av utveckling/ändringar hanteras detta genom en etablerad process, ÄB-processen. Vår bedömning är att ÄB-processen innehåller väsentliga kontroller och är ändamålsenligt utformad.

Vi har noterat att intervjuade verksamheter upplevt att beslutet om och etableringen av ny förvaltningsorganisation medfört långa ledtider för pågående ändringsärenden som initierats av stadens verksamheter. Vi har också noterat att stadsledningskontorets IT-avdelning haft en förändringskommunikation kring detta. Långa ledtider har redan tidigare identifierats som ett problem i den förra organisationen, som hade en otydlig ansvarsfördelning mellan serviceförvaltningens IT-avdelning och stadsledningskontorets IT-avdelning. Vår bedömning är att det är viktigt att övervaka ledtiderna för att säkerställa att åtgärder vidtas om ledtiderna inte minskar.

Hur sker kommunikationen (inklusive återkoppling vad gäller beslut/åtgärder) mellan nämnder/bolag och förvaltningsorganisation när det gäller användarnas och verksamheternas synpunkter och önskemål samt hur förmedlas de till leverantören?

Stadens verksamheter kan framföra sina synpunkter och önskemål till stadsledningskontorets IT-avdelning både genom att ta direkt kontakt med IT-avdelningen eller i samband med etablerade forum/möten.

Vår bedömning är att det är tydligt hur verksamheterna kan framföra sina synpunkter och önskemål till förvaltningsorganisationen.

Flera intervjuade verksamheter är nöjda med kommunikationen från stadsledningskontorets IT-avdelning, dels erhåller de mycket information via olika kanaler, så som IT-chefsmöten och e-post och dels är IT-avdelningen bra på att återkomma med svar på ställda frågor och/eller synpunkter. Dock har intervjuade verksamheter svårt att hitta informationen i efterhand samt saknar vetskap om frågeställningar som lyfts av andra verksamheter samt vilka ändringar som initierats.

Hur säkerställs att leverans sker enligt beställning och avtal (tjänster, servicenivåer, samverkan, avvikelshantering, vite, m.m.)?

Vår bedömning är att den uppföljning som hanteras av stadsledningskontorets IT-avdelning ändamålsenlig, men att den lokala uppföljningen idag inte kan genomföras så som verksamheterna ser behov av.

Intervjuade verksamheterna uttrycker att de inte har tillgång till den information om leveranskvalitet som de behöver för sin lokala uppföljning.

Intervjuade verksamheter vill framförallt följa upp ärenden till Service Desk, för att därmed kunna arbeta mer proaktivt med att minska antalet ärenden. Utifrån det underlag som de i nuläget erhåller kan de inte genomföra någon bra uppföljning. Framförallt beror detta på att kategorisering av ärenden till Service Desk inte är tillräckligt detaljerade. Detta har också identifierats av IT-avdelningen som arbetar med att definiera hur kategorisering av ärenden till Service Desk ska hanteras i för hela den outsourcade leveransen, inte bara för GS-IT.

Intervjuade verksamheterna beskriver att de inte erhåller underlag för att kunna följa upp kapacitetsnyttjande för olika tjänster, så som skrivare, varför det finns en risk att de har tjänster som de antingen använder under eller över dess kapacitet. Utifrån intervju med stadsledningskontorets IT-avdelning har vi förstått att verksamheterna kan erhålla denna information om de efterfrågar denna från Volvo IT.

Hur sker uppföljning av kostnader och kostnadsutveckling?

Vår bedömning är att stadsledningskontorets IT-avdelning och samtliga intervjuade verksamheter har skapat ändamålsenliga lösningar för kostnadsuppföljning som innebär att fakturamottagare kan analysera fakturor och tillhörande underlag innan attestering.

Dock bedömer vi att nuvarande lösning för kostnadsuppföljning innebär mycket merarbete för verksamheterna då samtliga måste inhämta data från leverantörens fakturaportal för bearbetning innan kostnadsuppföljningen kan genomföras. Att respektive verksamhet bearbetar data från fakturaportalen innebär också en risk att det finns brister i kostnadsuppföljningen inom vissa verksamheter.

Sker någon oberoende utvärdering/kontroll av att avtalet följs?

Stadsledningskontorets IT-avdelning genomför kontinuerliga oberoende utvärderingar/kontroller av att sina leverantörer följer avtal, där specifika granskningar genomförs av oberoende parter.

Under hösten 2014 har IT-avdelningen låtit genomföra en uppföljning avseende iakttagelser identifierade i en revision av Volvo IT som genomfördes 2013 som en del av räkenskapsrevisionen av stadens bolag. Vidare har oberoende part på uppdrag av IT-avdelningen under hösten 2014 genomfört en granskning av Volvo IT avseende drift, uppföljning och hantering av incidenter.

Iakttagelser och rekommendationer

I detta avsnitt presenteras iakttagelser och rekommendationer.

Ny förvaltningsorganisation inte fullt ut etablerad

Iakttagelse

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under 2014 arbetat med att etablera den nya förvaltningsorganisationen. Detta har innefattat nya roller, processer och rutiner. Enligt IT-avdelningen kommer den nya förvaltningsorganisationen vara fullt ut etablerad under 2015.

Vi har noterat att intervjuade verksamheter upplevt att beslutet om och etableringen av ny förvaltningsorganisation medfört långa ledtider för pågående ändringsärenden som initierats av stadens verksamheter. Vi har också noterat att stadsledningskontorets IT-avdelning haft en förändringskommunikation kring detta och började rekryteringar i direkt anslutning till att beslutet fattades i november 2013. Långa ledtider har redan tidigare identifierats som ett problem i den förra organisationen, som hade en otydlig ansvarsfördelning mellan serviceförvaltningens IT-avdelning och stadsledningskontorets IT-avdelning. Vår bedömning är att den nya förvaltningsorganisationen ger staden bättre förutsättningar att bedriva en ändamålsenlig förvaltning av GS-IT med minskade ledtider till följd.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att kontinuerligt följa upp ledtiderna i ändringsärenden mot Volvo IT för att säkerställa att ledtiderna minskas. Om IT-avdelningen inte ser minskade ledtider bör åtgärder vidtas för att minska ledtiderna.

Verksamheterna upplever att det saknas tillräckligt tekniskt beställarstöd

Iakttagelse

Flera av de intervjuade verksamheterna uttrycker att de saknar tillräckligt stöd avseende beställning av tjänster från katalog B, det vill säga serverdriften för verksamhetssystem, där verksamheterna bedömer att de ofta hamnar i situationer där de inte har tillräcklig teknisk kompetens i kravställningen mot Volvo IT och inte upplever att det finns tekniskt beställarstöd att erhålla från stadsledningskontorets IT-avdelning.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att tydliggöra mot verksamheterna vilket tekniskt beställarstöd de kan erhålla från IT-avdelningen och hur verksamheterna ska agera om de saknar tillräcklig kompetens vid beställning av tjänster.

Verksamheterna har svårt att hitta informationsmaterial i efterhand

Iakttagelse

Flera av de intervjuade verksamheterna uttrycker att de är nöjda med kommunikationen från stadsledningskontorets IT-avdelning och de erhåller mycket information via olika kanaler, så som IT-chefsmöten och e-post. Samtidigt uttrycker intervjuade verksamheter att det är svårt att hitta informationsmaterial i efterhand. Vi har noterat att det inom IT-avdelningen pågår ett arbete med att etablera en kanalstrategi för kommunikation och lagring av informationsmaterial.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att slutföra påbörjat initiativ avseende etablering av en kanalstrategi för kommunikation, detta för att säkerställa att verksamheterna kan hitta aktuellt informationsmaterial.

Strukturerad redovisning av frågeställning och ändringar saknas

Iakttagelse

Synpunkter och önskemål från verksamheterna kommuniceras idag till förvaltningsorganisationen genom olika kanaler. Flera av de intervjuade verksamheterna menar att förvaltningsorganisationen är duktiga på att återkomma till verksamheterna om de haft frågor och/eller synpunkter. Dock saknar verksamheterna vetskap om frågeställningar som lyfts av andra verksamheter samt vilka ändringar som initierats.

Stadsledningskontorets IT-avdelning arbetar sedan sommaren 2014 med att skapa en samarbetsyta som ska kunna användas för att synliggöra frågor och planerade ändringar i leveransen.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att överväga etablering av systemstöd för registrering av synpunkter och önskemål från verksamheterna. Om systemstöd etableras kan detta användas för att ge verksamheterna möjlighet att följa status på synpunkter och önskemål, vilket skulle ge verksamheterna en bättre insyn i inkomna ärenden till förvaltningsorganisationen.

Verksamheterna har svårt att följa upp leveransen

Iakttagelse

Intervjuade verksamheter vill följa upp ärenden till Service Desk, för att därmed kunna arbeta mer proaktivt med att minska antalet ärenden. Utifrån det underlag som de i nuläget erhåller kan de inte genomföra någon bra uppföljning. Framförallt beror detta på att kategorisering av ärenden till Service Desk inte är tillräckligt detaljerad. Detta har också identifierats av stadsledningskontorets IT-avdelning som arbetar med att definiera hur kategorisering av ärenden till Service Desk ska hanteras i för hela den outsourcade leveransen, inte bara för GS-IT.

Intervjuade verksamheterna beskriver att de inte erhåller underlag för att kunna följa upp kapacitetsnyttjande av olika tjänster, så som skrivare. Utifrån intervju med stadsledningskontorets IT-avdelning har vi förstått att verksamheterna kan erhålla denna information om de efterfrågar denna från Volvo IT.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att genomföra en analys om interimslösning, inför nästa avtal avseende GS-IT, kan etableras för att verksamheterna ska kunna följa upp ärenden till Service Desk.

Vidare rekommenderar vi IT-avdelningen att kommunicera till verksamheterna hur de kan erhålla underlag för dess uppföljning relaterat till användande av tjänster.

Tidskrävande och otydlig kostnadsuppföljning

Iakttagelse

Samtliga intervjuade verksamheter har skapat ändamålsenliga lösningar för kostnadsuppföljning som innebär att fakturamottagare kan analysera fakturor och tillhörande underlag innan attestering.

Dock innebär nuvarande lösning för kostnadsuppföljning mycket merarbete för verksamheterna då samtliga verksamheter måste inhämta data från leverantörens fakturaportal för bearbetning innan kostnadsuppföljningen kan genomföras. Att respektive verksamhet bearbetar data från fakturaportalen innebär också en risk att det finns brister i kostnadsuppföljningen inom vissa verksamheter.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att arbeta för att minska det arbete som respektive verksamhet måste utföra för att kunna genomföra en bra kostnadsuppföljning. På kort sikt bör ett antal bra exempel identifieras och kommuniceras till samtliga verksamheter. På lång sikt bör stadsledningskontorets IT-avdelning arbeta för att Volvo IT tar ansvar för att leverera standardrapporter innehållande verksamheternas behov för kostnadsuppföljning.

Ansvarsområdet mellan Volvo IT och verksamheterna bör förtydligas

Iakttagelse

Stadsledningskontorets IT-avdelning har sedan övertagandet av förvaltningen av GS-IT arbetat för att stärka relationen mellan verksamheterna och Volvo IT, avseende beställningar, avvikelser och leveransuppföljning. Vår bedömning är att kontinuerlig kontakt är etablerad mellan verksamheterna och Volvo IT, men att det inte är tydliggjort vilka frågor/ärenden som de bör ta direkt med Volvo IT, och inte via stadsledningskontorets IT-avdelning.

Rekommendation

Vi rekommenderar stadsledningskontorets IT-avdelning att tydliggöra vilka frågor/ärenden som verksamheterna bör ta direkt med Volvo IT och vad verksamheterna kan förvänta sig från Volvo IT.

Bilaga 1: Förteckning över respondenter från stadsledningskontorets IT-avdelning

Följande roller inom stadsledningskontorets IT-avdelning har intervjuats:

Biträdande avdelningschef

Enhetschef teknisk utveckling och förvaltning

Utredningschef

Samordnare IT-avtal

Tjänstekatalogansvarig Service Desk GSIT

Verksamhetsstrateg

Tjänstekatalogansvarig arbetsplatssystem

Tjänstekatalogansvarig applikationsserverdrift

Avtalshandläggare

Förvaltningsobjektansvarig Sammanhållet kundstöd

IT-controller

Bilaga 2: Förklaring av akronymer

Akronym	Förklaring
IKB	Kostnadsställe
GS-IT	Gemensam IT-service
ITLG	IT-ledningsgrupp
FO	Förvaltningsobjekt
SLA	Service Level Agreement
ÄB	Ändringsbegäran

