



PM 2011:12 Rotel I (Dnr 037-2602/2010)

Stockholms stads e-tjänstplattform, avtal om drift och förvaltning

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

1. Stockholms stad sluter bifogat avtal med Volvo IT avseende drift och förvaltning av Stockholms stads e-tjänstplattform, bilaga 1 - 4. Kommunstyrelsen delegerar till stadsdirektören att underteckna avtalet.
2. Stadsdirektören ska förvalta avtalet samt att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtalet som utifrån avtalade åtaganden och affärsmässiga grunder är påkallade.
3. Finansieringen av e-tjänstplattformen sker inom ramen för stadsledningskontorets fördelning av kostnader för gemensamma IT-lösningar, den så kallade IT-prislistan.
4. Beslutet i ärendet justeras omedelbart.

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade 5 november 2007 om införande av en plattform för e-tjänster i Stockholms stad. Kommunstyrelsen har genom stadsledningskontoret genomfört denna utveckling och idag ligger ett stort antal tjänster i plattformen. När projektet nu har slutförts behöver ett permanent avtal tecknas avseende drift och förvaltning av den e-tjänstplattform som utvecklats i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

Beredning

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret förordar att Stockholms stad fullbordar införandet av en plattform för e-tjänster genom att ett permanent avtal tecknas avseende drift och förvaltning av den e-tjänstplattform som utvecklats i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

Mina synpunkter

E-tjänstplattformen är stadens gemensamma tekniska plattform med tillhörande ramverk och riktlinjer för att utveckla e-tjänster samt skapa integrationer mellan e-tjänster och underliggande verksamhetssystem. E-tjänstplattformen är en förutsätt-

ning för realiserande av visionen om den moderna e-förvaltningen i enlighet med den av kommunfullmäktige beslutade e-strategin.

Staden har genom upphandlingen av gemensam IT-service etablerat ett avtal som kan användas för att beställa drift och tillhörande förvaltningstjänster av Volvo IT. Stadsledningskontoret har därför haft en dialog med Volvo IT om hur e-tjänstplattformen kan etableras som en tjänst i stadens konsoliderade servermiljö hos Volvo IT, där drift av plattformen för närvarande också sker med utgångspunkt i ett temporärt driftavtal som motsvarar det som nu tillställs kommunstyrelsen.

Att ge stadsdirektören i uppdrag att skapa en permanent lösning är ett naturligt nästa steg i att utveckla Stockholms stads IT-kompetens och IT-tillgänglighet och därigenom fullfölja kommunfullmäktiges uppdrag gällande e-tjänstplattformen. Jag anser att Stockholms stad ska fullfölja detta genom beslut enligt nedan.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

1. Stockholms stad sluter bifogat avtal med Volvo IT avseende drift och förvaltning av Stockholms stads e-tjänstplattform, bilaga 1 - 4. Kommunstyrelsen delegerar till stadsdirektören att underteckna avtalet.
2. Stadsdirektören ska förvalta avtalet samt att vid behov vidta sådana förändringar, kompletteringar och/eller tillägg till avtalet som utifrån avtalade åtaganden och affärsmässiga grunder är påkallade.
3. Finansieringen av e-tjänstplattformen sker inom ramen för stadsledningskontorets fördelning av kostnader för gemensamma IT-lösningar, den så kallade IT-prislistan.
4. Beslutet i ärendet justeras omedelbart.

Stockholm den 27 januari 2011

STEN NORDIN

Bilagor

1. Avtal e-tjänstplattform, drift och förvaltning
2. Application Maintenance and Support
3. Application Operation Management
4. IT Operation - Common Service

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarrådet *Per Bolund* (MP) enligt följande.

Att fullfölja och teckna ett avtal när det gäller e-plattformen ser ut att vara en naturlig följd av det arbetet som är påbörjats under projektet. Utveckling av e-tjänster är ett bra sätt att tillgängliggöra service för Stockholmarna och bör inte äventyras.

Vi ser dessvärre också att det finns en oro när det gäller andra delar av det avtal som Staden har med Volvo IT. Supporten har inte tillräcklig kunskap om verksamheterna och finns för långt från användarna. Det kommer också signaler om att IT-utvecklingen stoppar upp med

hänvisningen till standardisering av IT systemen. Om det ligger något i de signalerna är svårt att bedöma men miljöpartiet menar att det är av stor vikt att staden har en tillräckligt stor egen IT-kompetent beställar- och uppföljningsorganisation så att missnöje och faktiska avvikelser från avtal snabbt uppmärksammas och åtgärdas.

Det är inte helt lätt att sätta sig in i de tekniska servicebeskrivningarna. Beslutsunderlag bör genomgående vara på svenska och inte engelska för att göra det något mer lättillgängligt.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av *Carin Jämtin, Roger Mogert och Tomas Rudin* (alla S) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen besluta följande.

1. Återremittera förslaget till beslut.
2. Därutöver anföras följande.

Det är mycket positivt att Stockholms stad arbetar aktivt för att samordna e-tjänster och öka servicegraden gentemot medborgarna. Det är också positivt att staden har som ambition att effektivisera inom IT-verksamheten, även om resultatet av detta arbete hittills har haft motsatt effekt.

Däremot är det mycket olyckligt att staden lägger ut hela sin IT-kompetens på entreprenad, utan att ens ha prövat kostnaden för att bedriva motsvarande verksamhet i egen regi. Genom detta avtal gör sig staden än mer beroende av VOLVO IT och det försvårar möjligheterna att senare byta leverantör eller sköta IT-driften i egen regi.

Vi har även noterat att en rad klagomål har förts fram mot Volvo IT som leverantör. Vi vill därför att ärendet kompletteras med en konsekvensanalys och en utvärdering av hur VOLVO IT hittills har skött sina åtaganden innan beslut fattas.

Reservation anfördes av *Karin Rågsjö* (V) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta att

1. Kommunstyrelsen föreslås besluta att avslå förslaget till beslut.
2. Stadsledningskontoret får i uppdrag att återkomma med ett förslag till drift i egen regi av Stockholms stads e-tjänstplattform.
3. Därutöver vill vi framföra följande.

Vänsterpartiet stödjer utvecklingen av e-tjänster och ser stora fördelar för medborgarna, men det återstår mycket att göra innan e-tjänsterna är effektiva och tillförlitliga. Dessutom krävs fler publika datorer för att e-tjänsterna ska bli tillgängliga även för de som inte har egen dator.

Med tanke på de stora problem som uppstått efter konkurrensutsättningen av stadens IT-verksamhet och Volvo IT:s övertagande av driften vill vi inte ge företaget fler uppdrag, åtminstone inte tills problemen har åtgärdats på ett tillfredsställande sätt. I ärendet saknas också konsekvensbeskrivningar av att lägga ut hela IT-kompetensen på entreprenad. Inte heller framgår alternativkostnaden om staden själv skulle driva e-tjänstplattformen.

Det är heller inte acceptabelt ur demokratisk synvinkel att fatta beslut om ett avtal till en kostnad av 10 mnkr på beslutsunderlag som till stora delar är skrivet på engelska, därtill om tekniska beskrivningar som kan vara svåra att förstå även om de är skrivna på svenska.

Vårt förslag är istället att staden tar över driften av e-tjänstplattformen. På så sätt säkras vi att staden behåller viss IT-kompetens och får bättre kontroll över kostnaderna.

Särskilt uttalande gjordes av *Stefan Nilsson och Emilia Hagberg* (båda MP) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (MP) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

E-tjänstplattformen är stadens gemensamma tekniska plattform med tillhörande ramverk och riktlinjer för att utveckla e-tjänster samt skapa integrationer mellan e-tjänster och underliggande verksamhetssystem. E-tjänstplattformen är en förutsättning för realiserande av visionen om den moderna e-förvaltningen i enlighet med den av kommunfullmäktige beslutade e-strategin, och har tagits fram av kommunstyrelsen genom stadsledningskontoret i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag (5 november 2007, §29, Utl 2007:128), dnr 031-2802/2007.

Staden har fram till september 2010 inom ramen för det av kommunfullmäktige beslutade projektet haft ett temporärt avtal om drift av den etablerade plattformen hos Tieto som utvecklat plattformen.

Staden har genom upphandlingen av gemensam IT-service etablerat ett avtal som kan användas för att beställa drift och tillhörande förvaltningstjänster av Volvo IT. Stadsledningskontoret har därför haft en dialog med Volvo IT om hur e-tjänstplattformen kan etableras som en tjänst i stadens konsoliderade servermiljö hos Volvo IT, där drift av plattformen för närvarande också sker med utgångspunkt i ett temporärt driftavtal som motsvarar det som nu tillställs kommunstyrelsen.

Avtalet bygger på de olika artiklar, serverdrift, tillgänglighetsgarantier och konsulttjänster, som finns beskrivna i stadens avtal med Volvo IT och som har konkurrensutsatts i samband med upphandlingen av gemensam IT-service. Den exakta omfattningen av det föreliggande avtalsförslaget kan varieras över tid genom förändring av stadens beställningar till de fasta enhetspriser som finns i avtalet med Volvo IT.

Rent avtalsmässigt har migreringen av plattformen delats in i två etapper. Den första etappen sträcker sig fram till årsskiftet 2010/2011 och avser ett övertagande av nuvarande projektmiljö i ”befintligt skick” utan att genomföra någon ytterligare optimering av miljön. Denna fas syftar till att säkra driften och till att säkerställa kompetensöverföring från projektet till Volvo IT.

Från och med årsskiftet åtar sig Volvo IT också att optimera plattformen utifrån de förutsättningar som är kända då projektet nu är klart. Volvo IT nyttjar i detta också de möjligheter till konsolidering och virtualisering som avtalet med Volvo IT innebär.

BEREDNING

Ärendet har beretts av stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 18 december 2010 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunfullmäktige beslutade 2007-11-05 om införande av en plattform för e-tjänster i Stockholms stad. Kommunstyrelsen har genom stadsledningskontoret genomfört denna utveckling och idag ligger ett stort antal tjänster i plattformen. När projektet nu har slutförts behöver ett permanent avtal tecknas avseende drift och förvaltning av den e-tjänstplattform som utvecklats i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag. Stadsledningskontoret förordar att sådant avtal tecknas genom beställning mot stadens avtal med Volvo IT från och med 2011-03-01 tills vidare, genom att stadsdirektören ges i uppdrag att ingå det avtal som biläggs detta ärende.

Ärendet

E-tjänsteplattformen är Stadens gemensamma tekniska plattform med tillhörande ramverk och riktlinjer för att utveckla e-tjänster samt skapa integrationer mellan e-tjänster och underliggande verksamhetssystem. E-tjänsteplattformen är en förutsättning för realiserande av visionen om den moderna e-förvaltningen i enlighet med den i Kommunfullmäktige beslutade e-strategin, och har tagits fram av kommunstyrelsen genom stadsledningskontoret i enlighet med Kommunfullmäktiges uppdrag (2007-11-05, §29, Utl 2007:128), D.nr 031-2802/2007.

Staden har fram tills september 2010 inom ramen för det av kommunfullmäktige beslutade projektet haft ett temporärt avtal om drift av den etablerade plattformen hos Tieto som utvecklat plattformen.

Staden har genom upphandlingen av gemensam IT-service etablerat ett avtal som kan användas för att beställa drift och tillhörande förvaltningstjänster av Volvo IT. Stadsledningskontoret har därför haft en dialog med Volvo IT om hur e-tjänsteplattformen kan etableras som en tjänst i stadens konsoliderade servermiljö hos Volvo IT, där drift av plattformen för närvarande också sker med utgångspunkt i ett temporärt driftavtal som motsvarar det som nu tillställs kommunstyrelsen.

Avtalet bygger på de olika artiklar: serverdrift, tillgänglighetsgarantier och konsulttjänster som finns beskrivna i stadens avtal med Volvo IT och som har konkurrensutsatts i samband med upphandlingen av gemensam IT-service. Den exakta omfattningen av det föreliggande avtalsförslaget kan varieras över tid genom förändring av stadens beställningar, till de fasta enhetspriser som finns i avtalet med Volvo IT.

Rent avtalsmässigt har migreringen av plattformen delats in i två etapper. Den första etappen sträcker sig fram till årsskiftet 2010/2011 och avser ett övertagande av nuvarande projektmiljö i "befintligt skick" utan att genomföra någon ytterligare optimering av miljön. Denna fas syftar till att säkra driften och till att säkerställa kompetensöverföring från projektet till Volvo IT.

Från och med årsskiftet åtar sig Volvo IT också att optimera plattformen utifrån de förutsättningar som är kända då projektet nu är klart. Volvo IT nyttjar i detta också de möjligheter till konsolidering och virtualisering som avtalet med Volvo IT innebär.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsledningskontorets IT-avdelning.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Staden behöver i anslutning till vad som angivits ovan teckna ett mera långvarigt drift- och förvaltningsavtal med Volvo IT avseende e-tjänsteplattformen. Förslag till sådant avtal biläggs detta ärende och föreslås gälla från och med 2011-03-01 till och med den tidpunkt då staden beslutar säga upp driftavtalet eller ändra dess omfattning, dock inte längre än avtalet med Volvo IT sträcker sig.

Kostnaden för det föreliggande avtalet uppgår till drygt 10 mnkr kronor per år, och löper till dess staden väljer att justera dess omfattning eller helt säga upp avtalet. Stadsdirektörens uppdrag att teckna avtal om drift och förvaltning av e-tjänsteplattformen föreslås omfatta även uppdraget att utöka eller reducera förvaltningsuppdraget beroende på mängder e-tjänster, plattformens omfattning och stadens behov.