



Handläggare:  
Karin Melin, tfn 08-508 25 034  
Lisbeth Westerlund, tfn 08-508 25 016

Till  
Socialtjänstnämnden

## **Införande av stadsövergripande gemensam IT-service** Svar på remiss av förslag från stadsledningskontoret

### **Förslag till beslut**

1. Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Socialtjänstnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.

Dag Helin

Eddie Friberg

### **Sammanfattning**

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Syftet är 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. Förvaltningen instämmer helt i att stadens verksamheter inklusive dess administration ska vara kostnadseffektiva och hålla hög kvalitet. En låg kostnad för administrationen ökar möjligheterna för de kärnverksamheter som administrationen ger service till att ha låga kostnader. Om de administrativa kostnaderna för exempelvis IT-driften stiger måste verksamheterna ta ut ett högre pris av sina kunder.

## Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande överlämnat remiss av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Remisstiden går ut den 30 juni 2008.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder och Stockholm Stadshus AB.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

## Remissen i sammanfattning

I budget för 2005 beslutade kommunfullmäktige att ge kommunstyrelsen i uppdrag att utreda administrativa effektiviseringar. Syftet med översynen var att klargöra i vilken utsträckning det är möjligt att reducera kostnader, effektivisera och höja kvaliteten i stadens administration samt omfördela resurser till kärnverksamheterna. Översynen har omfattat den interna stöd- och serviceadministrationen inom funktionsområdena ekonomi, personal, IT, lokaler, upphandling/inköp samt kontorsadministration. Översynen inkluderade stadens förvaltningar och bolag.

Kommunfullmäktige beslutade den 16 april 2007 (utl. 2007:46) att ge kommunstyrelsen i uppdrag att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införande av en stadsövergripande gemensam IT-service.

Dessutom anges i budget för 2008 (Bilaga 4:4) under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås: "Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad".

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.

Ärendet behandlar 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 deras IT-miljö är mer diversifierad.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnder samt facknämnder och bolag ska enligt förslag i ärendet realiserats genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad.

Servicekommittén får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt ärendets förslag. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Den beräknade kostnaden för genomförande av gemensam IT-service uppgår totalt till ca 80 mnkr åren 2009-2011.

Enligt tidigare genomförda analyser inom projektet Översyn av stadens administration (Dnr 030-2455/2005) beräknas den årliga besparingen uppgå till mellan ca 40 och 50 mnkr per år. Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

Stadsledningskontoret rekommenderar att genomförandet sker stegvis. Staden måste stärka den centrala IT-styrningen, utveckla samverkansforum med verksamheterna för att skapa dialog om strategisk IT och verksamhetsbehov samt etablera en leverans- och beställarorganisation.

Den stora utmaningen ligger i konsolidering och standardisering av arbetssätt och processer varför ett förankringsarbete och kommunikation ut mot verksamheterna är av största vikt.

Varje förvaltning och bolag måste även efter en konsolidering och standardisering ha en funktion som fångar upp verksamhetskrav avseende nuläge och framtiden samt kan översätta detta till behov av IT-stöd och IT-strategisk inriktning.

## Förvaltningens förslag

Förvaltningen instämmer helt i att stadens verksamheter inklusive dess administration ska vara kostnadseffektiva och hålla hög kvalitet. En låg kostnad för administrationen ökar möjligheterna för de kärnverksamheter som administrationen ger service till att ha låga kostnader. Om de administrativa kostnaderna för exempelvis IT-driften stiger måste verksamheterna ta ut ett högre pris av sina kunder, i socialtjänstförvaltningens fall, stadsdelsnämnderna.

Förvaltningen har under många år arbetat med IT-frågorna med utgångspunkt från kostnadseffektivitet, driftssäkerhet och högt integritetsskydd med bibehållen hög kvalitet. Kunskap om verksamheternas behov har hela tiden varit en självklar utgångspunkt. För att säkerställa att dessa mål nås har förvaltningen regelbundet bland annat låtit externa konsulter mäta IT-enhetens resultat. Nedan följer några citat från respektive mätning:

- Socialtjänstförvaltningens IT-enhet visar på en mycket väl fungerande verksamhet. Detta bygger på en homogen personal med hög motivationsgrad. Vidare finns en inom IT-enheten en mycket hög medvetandegrad om förvaltningens behov av IT stöd. (TCO-mätning enligt Gartner group metod genomförd av IBM år 2004).
- Socialtjänstförvaltningens IT-enhet har en mycket väl fungerande verksamhet. Även vid en jämförelse med den privata sektorn är detta ett av de bästa resultat jag någonsin erhållit. (TCO-mätning enligt Gartner group metod genomförd av IBM år 2006).
- Socialtjänstförvaltningens mätvärden ligger väsentligt högre än jämförelsegruppens (andra kommuner) vad gäller drift och support. Även i jämförelse med genomsnittsvärden för staden som helhet hävdar sig socialtjänstförvaltningen mycket väl. Supportfunktionens reaktionstid bedöms hos socialtjänstförvaltningen överlag bättre än staden och benchmark (andra kommuner). ( Redovisning av IT-optimas mätning inom Stockholms stad år 2007).

Socialtjänstförvaltningens IT-enhet kan därför konstateras vara både kostnadseffektiv och ha hög kvalitet i leveransen. Ur förvaltningens perspektiv blir det därmed svårt att se vad en gemensam IT-service kan ge för ytterligare ekonomiska eller kvalitetsmässiga fördelar.

I översynen av stadens administration tillhörde socialtjänstförvaltningen en av de förvaltningar vars IT-drift lyftes ur redovisningen med hänvisning till att den redovisade kvaliteten/tidsåtgången var så god att man ansåg det vara ett undantag från det normala. I remissunderlaget hänvisas till de analyser som genomfördes inom översynen av stadens administration och de effektivitetsvinster man där beräknat. Någon närmare redovisning av grunderna/utgångspunkterna för dessa be-

räkningar anges inte och angavs inte heller i översynen av stadens administration. Det blir därför svårt att göra någon säker bedömning på vilka effekter en gemensam IT-service kan ha för socialtjänstförvaltningen.

När IT-branschen själv på seminarier och i branschtidningar beskriver de försök med utkontraktering som gjorts i en del mycket stora organisationer i Sverige, exempelvis Länsförsäkringar och Skandia, framgår inte på något vis entydigt att kvaliteten blivit bättre och kostnaden lägre. Snarare har enskilda verksamhetsbehov blivit svårare att tillgodose och åtgärdandetiden vid problem i en specifik verksamhet ökat. Detta är i sig inte märkligt då en centraliserad servicedesk/ helpdesk som omfattar hela stadens verksamheter knappast har möjlighet att ha den lokala IT-enhetens verksamhetskänedom utan istället måste utgå från de servicenivåer som parterna avtalat om. Det blir enligt förvaltningens mening det ingångna avtalet som styr arbetet snarare än det kanske akuta behov som verksamheten för ögonblicket har.

Förvaltningen ser trots detta positivt på ett försök med gemensam IT-service under förutsättning att det inte medför en lägre kvalitet och/eller en högre kostnad. Man måste kunna ställa samma krav på likvärdig service och tillgänglighet som idag, vilket också förutsätter god verksamhetskunskap. En utvärdering av kostnad och kvalitet av den till serviceförvaltningen överförda löneadministrationen kan eventuellt ge en bild av ett möjligt utfall. En lägre kvalitet innebär för förvaltningens verksamheter fler och längre driftsstörningar. En högre kostnad innebär för många av förvaltningens verksamheter att det egna priset mot kunden måste höjas för att finansiera den höjda IT-kostnaden.

Möjligheten för en enskild verksamhet att få sina specifika verksamhetsmässiga behov tillgodosedda till en rimlig kostnad blir en avgörande framgångsfaktor. Ett gemensamt grundläggande IT-stöd som omfattar alla eller nästan alla användare ger troligen en god kostnadsbild i en gemensam service.

De behov som sedan återstår hos de olika verksamheterna är de som är svåra eller omöjliga att ha en hög standardiseringsgrad för. Socialtjänstförvaltningens erfarenhet visar att det är dessa mer udda tilläggsbehov som blir kostnadsdrivande. Externa leverantörer sätter av självklara skäl en högre prislapp på det som inte är standard. Även en intern leverans i den egna förvaltningen får en hög kostnad eftersom det krävs en grundbemanning för att kunna garantera tjänsteleveransen oavsett när den efterfrågas. Det blir enligt förvaltningens uppfattning svårt att uppnå kostnadseffektivitet för de mer udda tilläggsbehoven när övrig IT-drift har lyfts bort.



## **Bilaga**

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service"