



Diarenummer: 0065/16

Handläggare: Mats Boogh

Tel: 031-368 54 55

E-post: mats.boogh@stadshuset.goteborg.se

Ansökan från Göteborgs Spårvägar AB om avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster

Förslag till beslut i styrelsen för Göteborgs Stadshus AB

1. Godkänna avsteg från anslutning till kommungemensamma system och tjänster gällande Göteborgs Spårvägar ABs upphandling av nytt avtal för IT-drift från och med april 2017.

Sammanfattning

I enlighet med beslut i kommunfullmäktige den 26 februari 2015 har styrelsen i Stadshus AB i uppdrag att godkänna avsteg från anslutning till kommungemensamma system och tjänster för stadens bolag. Nämnden för Intraservice ansvarar för leverans av kommungemensamma tjänster inom staden. Inför beslut i styrelsen för Stadshus AB ska samråd ha genomförts med nämnden för Intraservice.

Göteborgs Spårvägar AB (nedan GSAB) har sedan 2012 avtal med en leverantör av IT-drift som ett helhetsåtagande avseende hela koncernen. Avtalet upphör i april 2017 och GSAB avser att efter genomförd upphandling teckna avtal med leverantör av IT-drift för koncernen. Styrelsen i GSAB beslutade den 25 augusti 2016 att ansöka om avsteg från anslutning till kommungemensamma system och tjänster motsvarande de tjänster som upphandlas.

Nämnden för Intraservice har vid nämndsammanträde den 20 september 2016 beslutat föreslå Stadshus AB att bevilja GSABs ansökan om avsteg.

Ekonomiska konsekvenser

Det totala avtalsvärdet beräknas till ca 50 - 60 mnkr under avtalsperioden vilken omfattar 3 år med möjlighet till att ensidigt från GSAB avropa ytterligare 3 + 3 år.



Olika Perspektiv

Barnperspektivet

Stadshus AB har inte funnit några aspekter på frågan utifrån barnperspektivet

Jämställdhetsperspektivet

Stadshus AB har inte funnit några aspekter på frågan utifrån jämställdhetsperspektivet

Mångfaldsperspektivet

Stadshus AB har inte funnit några aspekter på frågan utifrån mångfaldsperspektivet

Miljöperspektivet

Stadshus AB har inte funnit några aspekter på frågan utifrån miljöperspektivet

Omvärldsperspektivet

Stadshus AB har inte funnit några aspekter på frågan utifrån omvärldsperspektivet



Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 26 februari 2015 att Göteborgs stads bolag ska använda de gemensamma IT-system som staden beslutat ska vara kommungemensamma. Dessutom beslutades att styrelsen i Stadshus AB ska godkänna avsteg från denna princip.

Styrelsen i Stadshus AB beslutade den 19 oktober 2015 om ett generellt avsteg för alla stadens bolag avseende de tjänster och system som används per den 19 oktober 2015. Avsteget beslutades gälla som längst till den 31 december 2016. Av underlaget för beslut om generellt avsteg framgår att om behov uppstår att förlänga avtal för system eller tjänster kan avtal förlängas utan ställningstagande från Stadshus AB. Om nya avtal rörande system eller tjänster ska tecknas ska avsteg godkännas av styrelsen i Stadshus AB.

Ärendet

Styrelsen i GSAB beslutade den 25 augusti 2015 att ansöka om avsteg från anslutning till kommungemensamma system och tjänster. Bolaget avser att från och med april 2017 teckna avtal med leverantör av IT-drift rörande helhetsåtaganden inom följande tjänsteområden: Kommunikation, Serverdrift, Arbetsplats, Servicedesk och Utskrift. Avtalsperioden i den aktuella upphandlingen sträcker sig över 3 år med en ensidig möjlighet för GSAB att förlänga avtalet i 3 + 3 år. Det nuvarande avtalet om IT-drift, som upphör i april 2017, tecknades 2012. Styrelsen i GSAB planerar att på styrelsemöte den 27 oktober 2016 besluta om tilldelning av kontrakt till vald IT-driftleverantör.

IT-driften inom GSAB är sedan tidigare outsourcad och IT-avdelningen består i dagsläget av en IT-chef. IT-chefen har endast funktionen av beställare. Verksamheten har genom detta höga krav på leverantören och leveranser av helhetsåtaganden.

GSAB har inför ansökan om avsteg genomfört samråd med nämnden för Intraservice. Nämnden för Intraservice har 2016-09-20 behandlat ansökan från GSAB och beslutat att föreslå Stadshus AB att bevilja GSABs ansökan.

Avtalet mellan trafikhuvudmannen Västra Götalandsregionen och GSAB omfattar klausul om vite vilken kan utlösas vid brister i leverans i det aktuella IT-driftavtalet. Under samrådet mellan nämnden för Intraservice och GSAB har utredningar genomförts i syfte att värdera möjligheter till att under upphandlingsperioden, alternativt efter genomförd upphandling, byta avtalspart från GSAB till nämnden för Intraservice. Detta har inte bedömts som möjligt utan att riskera upphandlingsskadeavgifter.



Av tjänsteutlåtandet som ligger till grund för nämnden för Intraservices beslut framgår bedömningen att man bör bevilja GSABs ansökan med hänvisning till den risk som finns för vite och upphandlingsskadeavgift. Av förvaltningens tjänsteutlåtande framgår även att under avtalsperioden med den externa leverantören bör ett arbete startas där Intraservice tillsammans med GSAB tar fram en handlingsplan för hur man kan hantera framtida behov inom ramen för de kommundemensamma tjänsterna.

Stadshus AB:s bedömning

Stadshus AB bedömer att det mot bakgrund av GSABs ansökan och beslut i nämnden för Intraservice att ansökan om avsteg från anslutning till kommundemensamma system ska godkännas.

Bilagor

- Bilaga 1 Ansökan om avsteg från anslutning till kommundemensamma tjänster – Göteborgs Spårvägar AB
- Bilaga 2 Tjänsteutlåtande med bilagor från nämnden för Intraservice – Svar på ansökan om avsteg från anslutning till kommundemensamma tjänster.

Expedieras

1. Göteborgs Spårvägar AB
2. Nämnden för Intraservice

Göteborgs Stadshus AB

411 06 GÖTEBORG

Göteborg 2016-07-01

Ansökan om avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster

Översänder härmed önskemål om avsteg i enighet med beslutat förslag enligt ”*Protokollutdrag från Styrelsesammanträde 2015-10-19*” §6 ”*Avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster och system inom Stadshus AB-koncernen (Bilaga D)*”, sid. 4 ”*Stadshus förslag*” tredje punkten:

”Vid behov av anskaffning av nytt system eller tjänst som inte är kommungemensamt ska önskemål om avsteg översändas till Stadshus efter samråd med Intraservice. Av insänt underlag ska framgå bolagets argument för ett avsteg, Intraservice uppfattning i frågan samt en värdering av eventuell påverkan på övriga bolag eller förvaltningar i staden.”

Bakgrund

Göteborgs spårvägars nuvarande IT-driftavtal går ut i april 2017. Vi avser att upphandla ett nytt IT-driftavtal uppbyggt som ett paketerat helhetsåtagande. Upphandlingen innehåller 5 underliggande tjänsteområden; Kommunikation, Serverdrift, Arbetsplats, Servicedesk och Utskrift som tjänst. Option finns på mobila enheter som tjänst och SAM-tjänst (helhetsåtagande gällande optimering av licensutnyttjande etc.)

Beskrivning

Göteborgs Spårvägar har en mycket slimmad IT-organisation bestående av en (1) IT-chef. Detta ställer höga krav på att IT-leverantören levererar avtalade tjänster som en helhetsleverans. Hela leveransen hålls ihop av en leveransansvarig hos leverantören.

Vår verksamhet är beroende av att IT-system är uppe och fullt fungerande dygnet runt, året runt. Om vissa system går ner måste vi inom kort tid ställa in trafiken. Det ställer krav på hög kompetens gällande Microsoft och Citrix då dessa plattformar utgör grunden i vår IT-miljö.

Vår mail ligger i Microsoft Office 365, delar av vår miljö ligger i Microsofts molntjänst, Azure. Det är därför viktigt att leverantören har dokumenterad erfarenhet och kunskap av att hantera och leverera dessa molnbaserade tjänster.

Leveransen bygger på tydliga leveransparametrar fastslagna i tydliga, överenskomna SLA. Leveransförmågan på hela avtalet följs upp månatligen.

Servicebesken agerar SPOC (Single Point Of Contact). Med det menas att Servicebesken tar ägarskapet på alla inkommande ärenden och dokumenterar dessa. Servicebesken tar även ägarskapet för de ärenden som skall vidare till tredje part, exempelvis applikationsleverantör. Servicebesken kan initiera nya ärenden mot tredje part men behåller alltid ägarskapet inför slutanvändaren.

Ansökan

Denna typ av helhetsåtagande som kommungemensam tjänst erbjuds inte idag av Intraservice varför Göteborgs Spårvägar AB översänder önskemål om avsteg.

Begäran om skyndsam hantering

Nuvarande avtal upphör 15 april 2017. En period på 5-6 månader innan avtalet upphör är nödvändig för att en ny leverantör skall kunna ta över ansvaret av IT-tjänsten. Vi begär därför skyndsam hantering av ärendet.

Yttrande från Intraservice

Denna ansökan skickas också till Intraservice för samråd i enlighet med Göteborgs Stadshus styrelse beslut.

Med vänlig hälsning

GÖTEBORGS SPÅRVÄGAR AB



Anne-Beate Silverfjäll
Chef Ekonomi & Administration

Intraservice
Rosenlundsgatan 4
403 31 GÖTEBORG

Göteborg 2016-07-01

För kännedom

För yttrande till Göteborgs Stadshus AB Ansökan om avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster

Översänder härmed önskemål om avsteg i enighet med beslutat förslag enligt "Protokollutdrag från Styrelsesammanträde 2015-10-19" §6 "Avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster och system inom Stadshus AB-koncernen (Bilaga D)", sid. 4 "Stadshus förslag" tredje punkten:

"Vid behov av anskaffning av nytt system eller tjänst som inte är kommungemensamt ska önskemål om avsteg översändas till Stadshus efter samråd med Intraservice. Av insänt underlag ska framgå bolagets argument för ett avsteg, Intraservice uppfattning i frågan samt en värdering av eventuell påverkan på övriga bolag eller förvaltningar i staden."

Bakgrund

Göteborgs spårvägars nuvarande IT-driftavtal går ut i april 2017. Vi avser att upphandla ett nytt IT-driftavtal uppbyggt som ett paketerat helhetsåtagande. Upphandlingen innehåller 5 underliggande tjänsteområden; Kommunikation, Serverdrift, Arbetsplats, Servicedesk och Utskrift som tjänst. Option finns på mobila enheter som tjänst och SAM-tjänst (helhetsåtagande gällande optimering av licensutnyttjande etc.)

Beskrivning

Göteborgs Spårvägar har en mycket slimmad IT-organisation bestående av en (1) IT-chef. Detta ställer höga krav på att IT-leverantören levererar avtalade tjänster som en helhetsleverans. Hela leveransen hålls ihop av en leveransansvarig hos leverantören.

Vår verksamhet är beroende av att IT-system är uppe och fullt fungerande dygnet runt, året runt. Om vissa system går ner måste vi inom kort tid ställa in trafiken. Det ställer krav på hög kompetens gällande Microsoft och Citrix då dessa plattformar utgör grunden i vår IT-miljö.

Vår mail ligger i Microsoft Office 365, delar av vår miljö ligger i Microsofts molntjänst, Azure. Det är därför viktigt att leverantören har dokumenterad erfarenhet och kunskap av att hantera och leverera dessa molnbaserade tjänster.

Leveransen bygger på tydliga leveransparametrar fastslagna i tydliga, överenskomna SLA. Leveransförmågan på hela avtalet följs upp månatligen.

Servicebesken agerar SPOC (Single Point Of Contact). Med det menas att Servicebesken tar ägarskapet på alla inkommande ärenden och dokumenterar dessa. Servicebesken tar även ägarskapet för de ärenden som skall vidare till tredje part, exempelvis applikationsleverantör. Servicebesken kan initiera nya ärenden mot tredje part men behåller alltid ägarskapet inför slutanvändaren.

Ansökan

Denna typ av helhetsåtagande som kommungemensam tjänst erbjuds inte idag av Intraservice varför Göteborgs Spårvägar AB översänder önskemål om avsteg.

Begäran om skyndsam hantering

Nuvarande avtal upphör 15 april 2017. En period på 5-6 månader innan avtalet upphör är nödvändig för att en ny leverantör skall kunna ta över ansvaret av IT-tjänsten. Vi begär därför skyndsam hantering av ärendet.

Yttrande från Intraservice

Denna ansökan skickas också till Intraservice för samråd i enlighet med Göteborgs Stadshus styrelse beslut.

Med vänlig hälsning

GÖTEBORGS SPÅRVÄGAR AB



Anne-Beate Silverfjäll
Chef Ekonomi & Administration

Intraservice
Rosenlundsgatan 4
403 31 GÖTEBORG

Göteborg 2016-07-01

För yttrande till Göteborgs Stadshus AB Ansökan om avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster

Översänder härmed önskemål om avsteg i enighet med beslutat förslag enligt "Protokollutdrag från Styrelsesammanträde 2015-10-19" §6 "Avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster och system inom Stadshus AB-koncernen (Bilaga D)", sid. 4 "Stadshus förslag" tredje punkten:

"Vid behov av anskaffning av nytt system eller tjänst som inte är kommungemensamt ska önskemål om avsteg översändas till Stadshus efter samråd med Intraservice. Av insänt underlag ska framgå bolagets argument för ett avsteg, Intraservice uppfattning i frågan samt en värdering av eventuell påverkan på övriga bolag eller förvaltningar i staden."

Bakgrund

Göteborgs spårvägars nuvarande IT-driftavtal går ut i april 2017. Vi avser att upphandla ett nytt IT-driftavtal uppbyggt som ett paketerat helhetsåtagande. Upphandlingen innehåller 5 underliggande tjänsteområden; Kommunikation, Serverdrift, Arbetsplats, Servicedesk och Utskrift som tjänst. Option finns på mobila enheter som tjänst och SAM-tjänst (helhetsåtagande gällande optimering av licensutnyttjande etc.)

Beskrivning

Göteborgs Spårvägar har en mycket slimmad IT-organisation bestående av en (1) IT-chef. Detta ställer höga krav på att IT-leverantören levererar avtalade tjänster som en helhetsleverans. Hela leveransen hålls ihop av en leveransansvarig hos leverantören.

Vår verksamhet är beroende av att IT-system är uppe och fullt fungerande dygnet runt, året runt. Om vissa system går ner måste vi inom kort tid ställa in trafiken. Det ställer krav på hög kompetens gällande Microsoft och Citrix då dessa plattformar utgör grunden i vår IT-miljö.

Vår mail ligger i Microsoft Office 365, delar av vår miljö ligger i Microsofts molntjänst, Azure. Det är därför viktigt att leverantören har dokumenterad erfarenhet och kunskap av att hantera och leverera dessa molnbaserade tjänster.

Leveransen bygger på tydliga leveransparametrar fastslagna i tydliga, överenskomna SLA. Leveransförmågan på hela avtalet följs upp månatligen.

Servicedesken agerar SPOC (Single Point Of Contact). Med det menas att Servicedesk tar ägarskapet på alla inkommande ärenden och dokumenterar dessa. Servicedesk tar även ägarskapet för de ärenden som skall vidare till tredje part, exempelvis applikationsleverantör. Servicedesk kan initiera nya ärenden mot tredje part men behåller alltid ägarskapet inför slutanvändaren.

Ansökan

Denna typ av helhetsåtagande som kommungemensam tjänst erbjuds inte idag av Intraservice varför Göteborgs Spårvägar AB översänder önskemål om avsteg.

Begäran om skyndsam hantering

Nuvarande avtal upphör 15 april 2017. En period på 5-6 månader innan avtalet upphör är nödvändig för att en ny leverantör skall kunna ta över ansvaret av IT-tjänsten. Vi begär därför skyndsam hantering av ärendet.

Yttrande från Intraservice

Denna ansökan skickas också till Intraservice för samråd i enlighet med Göteborgs Stadshus styrelse beslut.

Med vänlig hälsning

GÖTEBORGS SPÅRVÄGAR AB



Anne-Beate Silverfjäll
Chef Ekonomi & Administration



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2016-09-20
Diarienummer 0356/16

Intraservice

Håkan Sundkvist
Telefon 070-562 31 50
E-post: håkan.sundkvist@intraservice.goteborg.se

Svar på ansökan om avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster

Förslag till beslut

1. Nämnden för intraservice föreslår Göteborgs Stadshus AB att bevilja Göteborgs Spårvägars ansökan om avsteg från anslutning till kommungemensamma tjänster
2. Nämnden för intraservice beslutar att paragrafen är omedelbart justerad

Sammanfattning

Göteborgs Spårvägars nuvarande IT-driftavtal går ut i april 2017. De avser att upphandla ett nytt IT-driftavtal uppbyggt som ett paketerat helhetsåtagande. Upphandlingen innehåller fem underliggande tjänsteområden; kommunikation, serverdrift, arbetsplats, servicedesk och utskrift som tjänst. Option finns på mobila enheter som tjänst samt SAM-tjänst (helhetsåtagande gällande optimering av licensutnyttjande).

De tjänster som efterfrågas ryms idag inom de kommungemensamma tjänsterna som levereras av intraservice. Enligt Göteborgs Spårvägars ägardirektiv ska man i första hand använda sig av de kommungemensamma tjänsterna.

Göteborgs Spårvägar har begärt ett undantag för anslutning till de kommungemensamma tjänsterna i anslutning till upphandlingen.

Ekonomiska konsekvenser

Göteborgs Spårvägar har en affärsmodell som innebär att de använder sig av privata utförare som är beroende av att Göteborgs Spårvägar kan garantera en säker och tillförlitlig IT-miljö. I avtalen med utförarna finns klausuler om vite som kan beläggas Göteborgs Spårvägar om det uppstår problem med IT som gör att man inte kan utföra sitt uppdrag. Dessa viten hanteras genom att motsvarande kvar ställs på den externa utföraren.

Förvaltningen bedömer att det inte möjligt att hantera denna vitesrisk inom vår nuvarande leverans.

Möjligheten att låta intraservice hantera upphandlingen alternativt ta över avtalet efter genomförd upphandling har diskuterats och belysts av jurister. Bedömningen är att det finns betydande risker med en sådan hantering. Riskerna är både juridiska, ekonomiska och verksamhetsmässiga. En överföring av avtalet efter upphandling skulle kunna leda till att avtalet blir överprövat och att upphandling måste göras om. Detta skulle i så fall innebära att Göteborgs Spårvägar står utan fungerande IT-leverans.

Det är emellertid klart att om en överföring görs av avtalet kan det innebära att den upphandlande myndigheten/enheten gjort en otillåten direktupphandling och att kontraktet kan förklaras ogiltigt efter ansökan om överprövning av en leverantör. För den upphandlande myndigheten/enheten föreligger även en risk att Konkurrensverket ansöker om upphandlingsskadeavgift.

Barnperspektivet

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Jämställdhetsperspektivet

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Mångfaldsperspektivet

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Miljöperspektivet

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Omvärldsperspektivet

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

Samverkan

Samverkan har skett med de fackliga organisationerna i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) 2016-09-22

Beslutet ska skickas till

Göteborgs Stadshus AB

Bilagor

1. Göteborgs Spårvägar – För yttrande till Göteborgs Stadshus AB
2. Intraservice – Teknisk specifikation datorhall

Ärendet

Intraservice levererar modern, (*ref. bilaga 2*), säker och garanterad IT-drift för applikationer tillgängliga dygnet om, året runt för cirka 50 000 anställda vid stadens förvaltningar samt för drygt 100 000 konton för elever inom förskola, grundskola och gymnasieskola. Tillgängligheten möjliggörs genom implementation av ITIL-baserade leveransmodeller och rutiner som säkerhetsövervakning, driftövervakning och beredskapspersonal tillgänglig dygnet om, året runt.

Intraservice support, SPOC, hanterar månatligen drygt 15 000 ärenden per månad i ITSM verktyget ServiceNow och ytterligare 36 000 beställningar hanteras månatligen genom beställningsportalen.

Intraservice ansvarar för Göteborgs stadsnät bestående av 5 000 olika IP-nät samt 1 650 förbindelser till förvaltningar och bolag och levererar Sveriges största trådlösa nätverk bestående av cirka 8 500 accesspunkter med daglig användning av cirka 30 000 – 40 000 användare och kapacitetsstöd för 30 000 simultana användare. Säkerhetslösningar med skalskydd, brandväggar och innehållsfiltrering mot t.ex. barnpornografi mm ingår i tjänsten.

Inom Göteborg Stads nätverk installerar, administrerar och underhåller intraservice cirka 35 000 datorarbetsplatser. 15 000 mobila enheter levereras till skolor genom tjänsten iPad för skola.

Intraservice utskriftstjänst, Säker utskrift, förekommer på samtliga stadsdelsförvaltningar samt erbjuds till samtliga fackförvaltningar inom Göteborgs Stad.

Bakgrund

Göteborgs kommunfullmäktige beslutade vid sitt sammanträde 2015-02-26, § 12 om att ”Bolagen ska använda de gemensamma IT-system som staden beslutat ska vara kommungemensamma. Göteborgs Stadshus AB styrelse kan besluta om avsteg från denna princip.”

Förvaltningens överväganden

Det är förvaltningens bedömning att man bör bevilja Göteborgs Spårvägars ansökan om avsteg från de kommungemensamma tjänsterna med hänvisning till den risk som finns för vite och upphandlingsskadeavgift.

Under avtalsperioden med den externa leverantören bör ett arbete startas där intraservice tillsammans med Göteborgs Spårvägar tar fram en handlingsplan för hur man kan hantera deras framtida behov inom ramen för de kommungemensamma tjänsterna.

Göteborgs Stad intraservice

Nisse Waldefeldt
Förvaltningschef

Håkan Sundkvist
bitr. förvaltningschef