

Kommunstyrelsen

Inriktning för upphandling av IT-drift och telekommunikationstjänster

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att kommunens upphandling av IT-drift och telekommunikationstjänster upphandlas i följande fyra delar.

- Nätverk för datakommunikation
- Identifierings- och säkerhetstjänster
- Drift av system inkl lagring
- Telekommunikationstjänster

Sammanfattning

Kommunens avtal gällande systemdrift och telekommunikationstjänster löper båda ut i mars 2017, och ny upphandling måste göras. Inför upphandlingen har en förstudie som inkluderat en marknadsundersökning genomförts. Syftet med denna har varit att finna bästa modell för upphandlingen. Slutsatsen av förstudien är att upphandlingen bör delas upp i fyra delar, där leverantörer har möjlighet att svara på en eller flera delar. Fördelarna med detta är att kommunen får större flexibilitet i tjänsterna samt möjlighet att anlita de som erbjuder bra tjänster till bästa pris. En förutsättning för att upphandla tjänsterna på detta sätt är att kommunen har bra kompetens i att beställa, styra och följa upp avtalen. Inom IT-området har kommunen förstärkt kompetensen och resurserna för att kunna göra detta. Tidplanen är att upphandlingen annonseras i början av februari 2016 så att tilldelningsbeslut kan tas i maj.

Ärendet

Bakgrund

Kommunen outsourcingade sin IT-drift 2010. Det resulterade i två avtal – ett för systemdrift och ett för IT-arbetsplatsrelaterad utrustning. Båda avtalen var på fem år, med möjlighet att



förlänga dem ytterligare två år. Avtalet för utrustning förlängdes inte och nya upphandlingen genomfördes under förra året och innevarande år. Avtal med ny leverantör tecknades i juni. Nuvarande avtal om systemdrift löper ut i mars 2017, och arbetet med upphandlingen har inletts. Kommunens avtal om telekommunikation har också förlängts så att det löper ut våren 2017. Därmed finns det möjlighet att göra en samlad upphandling av tjänster kopplade till systemdrift och kommunikation.

Genomförd förstudie

Stadsledningskontoret har under en längre tid genomfört en förstudie i syfte att förstå vilka förutsättningar som finns inom sourcing på IT- respektive telekommunikationsmarknaden. I samverkan med andra kommuner har flera olika leverantörsträffar genomförts. Erfarenheter har hämtats in från andra organisationer som har outsourcat IT-drift – både offentliga och privata. Kommunen är med i nätverk som Handelshögskolan har kring outsourcing och förutsättningarna för innovation.

Utifrån den kunskap som kommit fram kan sourcingtjänster delas upp i ett antal deluppdrag:

- Nätverk för datakommunikation
- Identifierings- och säkerhetstjänster
- Drift av system inkl lagring

I kommunens fall tillkommer därtill tjänster kopplade till telekommunikation.

I en traditionell upphandling hade detta paketerats i två upphandlingar. En för de tre första punkterna där man kan förvänta sig att de etablerade sourcingleverantörerna svarar och en upphandling av telekommunikation. Idag tillhandahålls många IT-tjänster i molnbaserade tjänster. Det är oftast stora företag som Amazon, Google och Microsoft som erbjuder tjänster som tillhandahålls från ett annat land inom EU. Priserna på dessa tjänster är mycket konkurrenskraftiga och man betalar ofta för det man nyttjar, inte möjlighet att nyttja något vilket är det vanliga i traditionella sourcingavtal. Legalt är det möjligt att köpa dessa tjänster om de tillhandahålls från ett annat EU-land. Molntjänsternas intåg på marknaden har inneburit förändrade förutsättningar för de etablerade leverantörerna. Det finns även nischade leverantör som tillhandahåller nätverkstjänster respektive säkerhetstjänster.

En annan faktor som spelar in i hur en upphandling ska paketeras har det faktum att de etablerade sourcingleverantörerna har svårt att leva upp till den flexibilitet som krävs idag samt att de inte är så starka på innovation. Kommunen har egna erfarenheter av detta. I diskussion med nuvarande leverantör är det inte ovanligt att det är svårt att få till flexibla lösningar, även om avtalet så skulle tillåta. Vad gäller innovation så är det ofta kommunen som kommer med förslag på lösningar. Denna bild bekräftas av det som framkommit i den forskning som Handelshögskolan bedriver. Det är svårt att få till innovation och flexibilitet i traditionella sourcingtjänster.



Med detta som bakgrund har stadsledningskontoret genomfört en marknadsundersökning, så kallad RFI (request for information), där förutsättningen är att dela upp upphandlingen i de delar som beskrivits ovan. Ett stort antal leverantörer, 22 st, har haft möjlighet att svara på frågor kring detta sätt att paketera en upphandling. Det ska understrykas att denna undersökning inte är en del i själva upphandlingen, utan ett underlag för detta inriktningsbeslut samt för att kunna ta fram ett förfrågningsunderlag.

Detta sätt att dela upphandlingen i flera delar kallas för multi-sourcing. När man har flera leverantörer av en tjänst ökar kraven på att styra leverantörerna så att de både var för sig och i samverkan ser till att leverera det som avtalats. Merparten av denna styrning måste kommunen stå för själv som beställare. Dock finns det behov av att ibland ta in extern kompetens i leverantörsstyrningen. Det kan vara för att göra uppföljningar av hur leveransen fungerar, för att få ett omdöme på om ett offererat pris är bra eller för att tillsammans med leverantören göra en revision av gällande avtal. Det senare är något som kommunens revisorer har efterfrågat att kommunen ska göra. I marknadsundersökningen har därför även ställts frågor på hur leverantörerna ställer sig till att det finns en tredje part som kan bistå i leverantörsstyrningen.

Resultat av marknadsundersökningen

Marknadsundersökningen har genomförts av ett upphandlat konsultföretag. Resultatet av undersökningen redovisas i bilaga 1. Av 22 tillfrågade valde 9 att svara. De andra valde att aktivt avstå eller så svarade man inte. Även om svaren varierar mellan de olika leverantörerna så bekräftas att kommunens antagande om en multisourcingslösning är rätt väg. Det som lyfts fram som den främsta utmaningen är att kommunen måste ha god beställarkompetens och förmåga att följa upp och styra leveranserna. I rapporten framförs att kommunen har förutsättningar för att kunna hantera en multisourcingslösning, genom att ha IT-enheten i rollen som beställare och Serviceenheten som är kundtjänst. Vad gäller att ha en tredje part som kan bistå i leverantörsstyrningen visar undersökningen att det stärker beställarkompetensen i tillämpliga delar vilket ger en bättre leverans.

Vägval

Stadsledningskontoret menar att det i den kommande upphandlingen av IT-drift och kommunikationslösning är rätt väg att göra det utifrån förutsättning att flera leverantörer kan antas för att lösa kommunens behov av tjänster inom områdena. Det antagande som gjorts har bekräftats av genomförd marknadsundersökning samt vad som framkommit i olika nätverk som kommunen är med i. Att fortsätta som nu med en eller två leverantörer är inte det som bör väljas. Stadsledningskontoret föreslår alltså att upphandlingen delas upp i fyra delar, och valet att upphandlingsform kommer att styras av komplexiteten i upphandlingen. Av lagen om offentlig upphandling (LOU) och rättspraxis framgår att man inte får välja en mer komplex upphandlingsform än vad som krävs. Grundantagandet är att använda öppet eller selektivt förfarande. Alla andra former får endast användas när särskilda skäl finns.

- Nätverk för datakommunikation – öppet/selektivt förfarande



- Identifierings- och säkerhetstjänster – öppet/selektivt förfarande
- Drift av system inkl lagring – förhandlat förfarande
- Telekommunikationstjänster – öppet/selektivt förfarande

Eftersom värdet av alla dessa fyra områden var för sig överstiger 5 mkr under den tänkta avtalsperioden så kommer kommunstyrelsen att få fatta beslut. Avtalstiden kan komma att variera för olika områden. Den kan med fördel vara kortare för vissa områden såsom nätverk och telekommunikation. En avtalstid på 3 + 1 + 1 år är en rimlig avvägning där de två tilläggsåren utgör möjlighet till förläning. För drift av system måste avtalstiden vara längre eftersom det är betydligt mer krävande att byta leverantör. En avtalstid på 4 + 2 + 2 år är det som planeras.

Stadsledningskontoret avser att göra en ramavtalsupphandling för att ha stöd i leverantörsstyrningen som tidigare beskrivits. Värdet av denna upphandling lär understiga 5 mkr och beslutas av på delegation av administrativa direktören.

Vidare har kommunen inlett ett samverkansprojekt med Handelshögskolan med syfte att följa upp vilka effekter som kan ses med detta val av att upphandla IT- och kommunikationstjänster. Vilka effekter kommer det att ha på innovation, flexibilitet och effektivitet? Samarbetet är under två år och kostnaderna delas mellan kommunen och Handelshögskolan.

Tidplan

11/1: Beslut i KS om inriktning av upphandlingen

Vecka 6: Förfrågningsunderlag skickas ut.

April – Maj: Tilldelningsbeslut. Datum avgörs av vilken upphandlingsform som gäller.

Höst 2016 – mars 2017: Förberedelser inför övergång till ny leverantör

April – maj 2017: Nya avtal börjar gälla.

Ekonomiska konsekvenser

Stadsledningskontoret vill avsiktligt inte redovisa i detalj vad kommunen idag betalar för de olika delarna. De sammanlagda kostnaderna för nuvarande IT-driftstjänster och telefoni-tjänster ligger på över 30 mkr/år. I samband med att övergång till ny leverantör uppstår kostnader för bytet. De externa kostnaderna för konsultstödet i upphandlingen ligger på cirka 0,6 mkr, och tas inom beslutad budget för IT-enheten. Kostnaderna för själva bytet av leverantör beräknas bli 4 mkr, varav merparten ligger inom området IT-drift. Därtill kommer intern projektledning kopplat till bytet av leverantörer att behövas. Denna kostnad uppgår till cirka 1 mkr. Både kostnaden för själva bytet av leverantörer och den interna projektledningen uppstår under 2017. Dessa kommer att ta med i arbetet med budget för detta år. I en upphandling får man inte använda kostnader för att byta leverantör som en del i utvärdering av anbudet som skulle kunna leda till att man fortsätter med samma leverantör som tidigare.



Konsekvenser för barn

Att ha flexibla och kostnadseffektiva lösningar inte minst när det gäller nätverk, datakommunikation och säkerhet är viktigt för att förskolorna och skolorna ska kunna driva och utveckla sin verksamhet med stöd av digitala verktyg.

Bilagor

Rapport: Underlag för inriktningsbeslut avseende IT-Sourcing

Mats Bohman
Administrativ direktör
Stadsledningskontoret

Lotta Nordström
IT-strateg
IT-enheten