

## Sak 102/09 IKT-kostnader etter innrulling i Oslofelles

Arkivsak: 200901524

Arkivkode:

Saksbehandler: Fredrik Sjøli

### Saksgang

Bydelsutvalget

### Møtedato

28.10.09

### Saknr

102/09

## IKT-KOSTNADER ETTER INNRULLING I OSLOFELLES

### Bakgrunn:

Bydelsutvalget fattet i sitt møte 17. desember 2008 enstemmig følgende verbalvedtak: Bydelsutvalget ber direktøren legge fram en sak vedrørende forholdene rundt innføringen av IKT-reformen. Saken skal belyse de lovede besparelser (økonomi og årsverk), faktiske kostnader og årsaken til dem samt erfaringer med systemet hittil.

### IKT-reformen – innføring:

Byrådet vedtok 01.07.2004 nye hovedprinsipper for organisering av IKT-funksjonen i Oslo kommune med formål om økt tjenestekvalitet og bedre ressursutnyttelse. Hovedprinsippene trådte i kraft 03.03.2005 gjennom byrådets vedtak av IKT-instruks for Oslo kommune (byrådssak 1052/05). Denne erstattet IT-reglementet for Oslo kommune av 29.09.2003.

I byrådssak 1230/04 – hovedprinsipper for organisering av IKT-funksjonen i Oslo kommune - sies blant annet følgende om de økonomiske og administrative konsekvenser av den nye organiseringen: "Foreslått modell medvirker til å realisere det gevinstpotensial som ligger i økt elektronisk samhandling og saksflyt både internt og eksternt. Modellen har et stort rasjonaliseringspotensial. En vurdering tilsier at kjøp av driftsrelaterte oppgaver eksternt, alene innebærer en behovsreduksjon på 100 årsverk".

Virksomhetene i Oslo kommune kunne velge to alternative modeller for IKT-organisering. Dette er utdypet i byrådssak 298/05. I alternativ 1 er alt ansvar for teknisk support overført til Utvikling og kompetanseetaten (UKE) og ivaretatt av private leverandører. Kun 1. linje brukerstøtte beholdes i virksomhetene

Alternativ 2, også kalt alternativ modell, gir utvidet lokalt ansvar i bydelene, og et helhetlig støtteapparat opprettholdes lokalt. Bydelenes ansvar beholdes ved at 1. linje – støttefunksjoner videreføres til også å omfatte teknisk support innen gitte rammer. Denne modellen ble valgt av flertallet av bydelene, også Bydel Grünerløkka. Per dags dato er det 10 bydeler som drifter etter alternativ modell.

I utgangspunktet skulle Bydel Grünerløkka innruller i OsloFelles i slutten av 2007, men på grunn av forsinkelser skjedde ikke dette før medio januar 2008. I forbindelse med innrulling ble det mye ekstraarbeid for enkelte ansatte i bydelsadministrasjonen, og de ansatte i IKT-avdelingen fortjener honnør for en fantastisk innsats.

### Kostnader:

I Bydel Grünerløkka har ikke reformen ført til endring i bemanningssituasjonen. IKT-avdelingen består fremdeles av to IKT-ansatte og en administrativ leder for service og

informasjon. I 2007 steg lønnsutgiftene til IKT-avdelingen med 300 000 kr. Årsaken til dette var delvis at de to ansatte fikk tilleggsoppgaver som gjorde at de ble plassert i høyere lønnstrinn, men også overtidarbeid i forbindelse med innrullingene førte til betydelige utgifter.

IKT-avdelingen har så langt ikke fått mindre å gjøre som følge av reformen, og det er vanskelig å se at arbeidsmengden vil synke i nær fremtid. Det er derfor lite trolig at bydelen kan spare inn midler ved å nedbemanne.

All betaling til de private leverandørene skjer gjennom avregninger fra UKE. Det er således UKE som er bydelens avtalepartner. Det er imidlertid ikke inngått noen avtaler mellom UKE og bydelene pr dags dato da det fortsatt er uenighet om innhold og pris. Det er igangsatt et arbeid i UKE for å få frem et bedre avtaleutkast, men det er fremdeles usikkert når dette vil foreligge.

UKE beregnet i mai i år at Bydel Grünerløkkes kostnader for å være med i OsloFelles, vil bli ca 2,9 millioner kr inneværende år. Dette er en økning i driftutgiftene på 1,4 millioner kroner, (92 prosent) fra 2008. Hovedårsaken til denne økningen er at drift i OsloFelles ble subsidiert med 45 millioner kroner i 2008, oppgir UKE.

I 2007 var bydelens totale kostnader for IKT-ansatte og utgifter til UKE og Helse- og velferdsetaten (HEV) til drifting av fagsystemer, serverdrift, lønns- og regnskapssystem og lignende totalt på 9,3 millioner kroner, mens i 2008 var tilsvarende kostnader på 9,9 millioner kroner. Dersom kostnadene holder seg på samme nivå i tredje tertial 2009 som i de to foregående tertialene, vil utgiftene i inneværende år komme på kr. 11,5 millioner. Se tabell under for mer detaljert oppsett.

#### **Utgifter IKT 2007 – 2009:**

	Lønn	Drift/lisenser	Til sammen	
2007	1 555 000	7 783 000	9 310 000	
2008	1 221 000	8 855 000	9 884 000	
2009 (til og med 2. tertial)	708 000	6 992 000	7 700 000	Prognose 2009: Lønn: 1 062 000 Drift/lisenser: 10 488 000 Til sammen: 11 550 000

I forbindelse med IKT-reformen lå det sentrale føringer på at virksomhetene skulle ha samme økonomisk belastning i innrullingsåret som for driftsåret før. Dersom de faktiske driftskostnadene økte, skulle mellomlegget dekkes av kommunen sentralt. Disse pengene har bydelen per dags dato ikke mottatt.

#### **Erfaringer:**

For bydelen medførte innrullingene i OsloFelles at servere bydelen selv betjente ble fysisk flyttet fra administrasjonen til sentrale driftsmiljøer hos leverandørene og det vesentligste av teknisk support på eget utstyr som pc, skrivere o.l. ble overtatt av InfoCare. Alle feil skulle i utgangspunktet rettes til en sentral servicedesk som ikke direkte betjente feilen, men hvor feilmeldingene blir registrert i en databasert kø.

I kontraktene UKE har inngått med eksterne leverandører er det ikke avtalefestet frister for løsning av feil og mangler på leveransene. Det er kun frister for når en meldt sak skal være påbegynt. Dette fører til at bydelen og Oslo kommune som helhet har svært begrenset med sanksjonsmuligheter mot leverandørene. UKE arbeider med å forbedre dette.

Tiden etter innrulling var problematisk. Drøye tre måneder etter innrulling sendte bydelen et brev til UKE hvor situasjonen ble beskrevet som uholdbar. I brevet konkluderte bydelen med at bydelens IKT-tjenester hadde blitt dårligere etter innrulling. Problemene dreide seg om printproblemer, manglende tilgang til LanDesk (fjernstyring), tanking over nett og at leverandørene brukte uforholdsmessig lang tid på å løse sakene som blir meldt i Servicedesk. Dette brevet mottok bydelen aldri noe svar på.

Bydelen har tidvis slitt med kritiske feil på fagsystemer som leverandørene ikke har maktet å løse. Det elektroniske saksbehandlingssystemet har vært ustabil og ved enkelte tilfeller ute av drift i to-tre dager. Helsestasjonene har hatt store problemer i arbeidet på grunn av feil i HS-Pro, mens hele kommunen har lidd under et ustabil e-postsystem.

Kvaliteten på leverandørenes arbeid og samarbeid med bydelen gradvis blitt bedre med tiden, og fra mars i år har servicen og samarbeidet vært meget bra og saker blir løst mye raskere enn før. Bydelen er imidlertid avhengig av forhold utenfor egen kontroll i en helt annen grad enn før. Kvaliteten på servicedesken er svært personavhengig og hvis en dyktig medarbeider slutter og en ikke så dyktig nyansatt tar over, kan kvaliteten på servicen bydelen mottar synke betraktelig.

### **Oppsummering:**

Det er fortsatt uklarerheter rundt avtalene med de private driftsleverandørene. Avtalen med A/S EDB, som hadde ansvaret for applikasjonsdrift, ble avvirket i slutten av 2008 og UKE har inntil videre overtatt driftsansvaret. Avtalene mellom virksomhetene og UKE ved IKT-leverandør internt i Oslo kommune er ikke ferdige. Det er derfor fortsatt vanskelig å trekke noen endelige konklusjon om kostnader og besparelser, fordeler og ulemper.

Så langt har bydelen både positive og negative erfaringer med OsloFelles. Det er en stor fordel at man får samme programvare og samme systemer for alle enheter i hele Oslo kommune, og på sikt kan samordning av programvarelisenser og driftsoppgaver bidra til billigere og mer rasjonell drift.

For sluttbrukerne er ikke endringene dyptgående, feil blir som før meldt til bydelens IKT-avdeling. Forskjellen er at rutinene rundt feilmelding og feilretting nå er mer omfattende og tungvinne – svært mange problemer som før ble løst lokalt, må nå rapporteres til eksterne leverandører. Dette fører til at det tar lengre tid å løse problemet.

Bydelens IKT-ansatte har etter innrulling fått mer servicertett oppgaver, da mer tekniske funksjoner er satt bort. Samtidig er mengden på rapporteringer økt betraktelig. Alle saker, også de som blir løst lokalt, skal skrives inn og dokumenteres i servicedesk.

Økonomisk har det ikke blitt billigere for bydelen. Ut fra det grunnlag som foreligger over forventede utgifter inneværende år, ligger det en økning i kostnadene på 1,4 millioner i perioden 2007 – 2009. Da er det heller ikke tatt hensyn til at bydelen ikke lenger har ansvaret

for sykehjemmene og skolefritidsordningen, noe som burde gitt utslag i lavere kostnader totalt sett.

**Bydelsdirektørens forslag til vedtak:**

Bydelsutvalget tar sak om IKT-reformen til orientering.