

Riktlinje för val av it-försörjningsmodell

Antagen av IT-styrgruppen 2015-03-06

Diarienummer: KS 2015/0331

Sammanfattning

Med försörjning avses externt producerad IT-tjänst alternativt IT-tjänst bedrivna i egen regi. Norrköpings Kommun har idag en stark intern IT-försörjning då merparten av våra 350 system hanteras av egen drift- och förvaltningspersonal.

Denna riktlinje syftar till att skapa förståelse och ge vägledning i IT-försörjningsfrågor. Riktlinjen är även ett instrument för att säkerställa att kvaliteten i IT-försörjningen inte blir lidande i samband med att nya modeller för IT-försörjning erbjuds på marknaden.

Denna riktlinje beskriver en metod för utvärdering av tre alternativ för it-försörjning av befintliga eller nya IT-stöd:

- 1. Intern försörjning av IT-enheten**
- 2. Externt samarbete med annan offentlig verksamhet**
- 3. Extern försörjning av extern leverantör**

Genom att utgå ifrån riktlinjens utvärderingsmodell skapas ett sammansatt beslutsunderlag för vilken typ av försörjningsmodell som är lämpligast att föreslå för det aktuella IT-stödet. Kommunens utgångspunkt är dock att intern försörjning ska eftersträvas i första hand för de IT-stöd som används inom kommunen.

Inledning

Med försörjning avses externt producerad IT-tjänst alternativt IT-tjänst bedrivs i egen regi. Norrköpings Kommun har idag en stark intern IT-försörjning då merparten av våra 350 system hanteras av egen drift- och förvaltningspersonal. Detta dokument beskriver de överväganden som behöver göras inför val av försörjningsalternativ inför en anskaffning av IT-stöd för verksamhetens behov eller en förändring av befintligt försörjningsalternativ för aktuellt IT-stöd. IT-tjänster kan i sin omfattning vara mycket avgränsade eller bestå av betydande delar av kommunens IT-verksamhet och exempelvis omfatta utveckling, förvaltning och drift. Oavsett omfattning är det tänkt att denna vägledning ska fungera som ett stöd för val av försörjningsalternativ.

Omfattning

Mottagare av denna riktlinje är främst personer på strategisk och taktisk nivå som t ex förvaltningschefer och projektledare som funderar på eller har påbörjat ett verksamhetsutvecklingsarbete där IT-stöd finns inblandat.

Syfte

Denna riktlinje syftar till att skapa förståelse och ge vägledning i IT-försörjningsfrågor. Riktlinjen är även ett instrument för att säkerställa att kvaliteten i IT-försörjningen inte blir lidande i samband med att nya modeller för IT-försörjning erbjuds på marknaden. Riktlinjen utgår ifrån ett livscykelperspektiv där val av IT-försörjning inte är enskild aktivitet begränsad i tid utan startpunkten i en längre relation som ska bygga på en avvägning mellan kvalitet, kostnad och informationssäkerhet över tid.

Begrepp som används

Vid samtal om alternativ till it-försörjning nämns ofta begrepp som outsourcing, multisourcing, offshore, in house, on premises, molntjänst etc. Denna riktlinje sammanfattar dessa begrepp i nedanstående tre alternativ:

- 4. Intern försörjning av IT-enheten**
- 5. Externt samarbete med annan offentlig verksamhet**
- 6. Extern försörjning av extern leverantör**

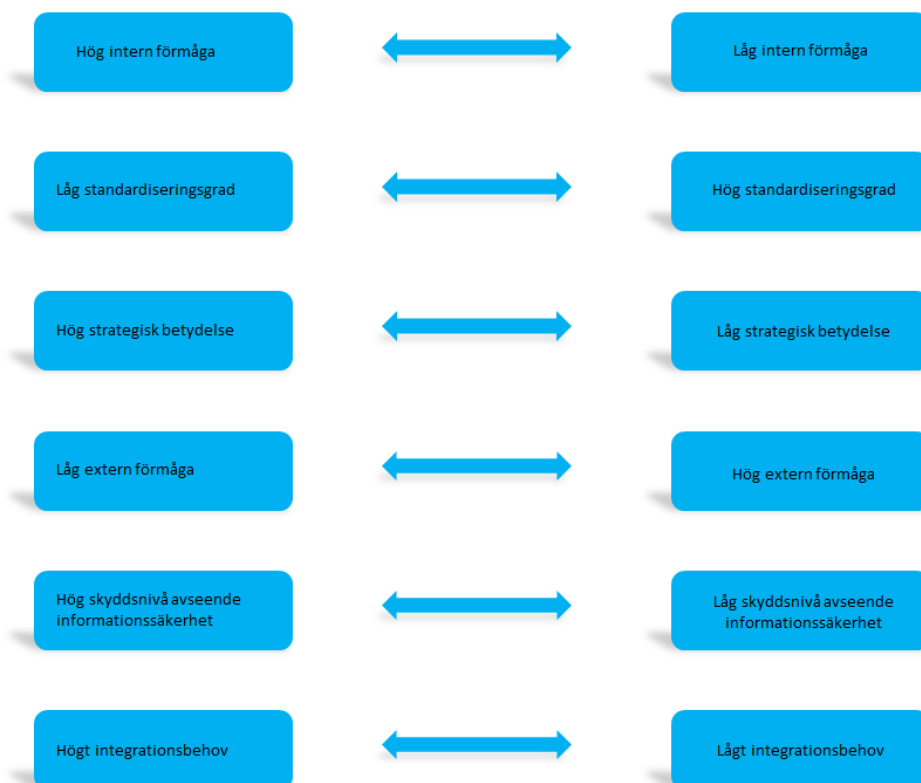
Vägledningen kommer först och främst inrikta sig på utvärdering av skillnader mellan intern och extern försörjning. Alternativet externt samarbete kommer att behandlas likvärdigt med kriterier för extern försörjning trots att det finns en viss skillnad mellan alternativ 2 och 3. Kommunens utgångspunkt är dock att intern försörjning ska eftersträvas i första hand.

Val av försörjningsalternativ

Vid verksamhetsutveckling skall alltid en verksamhetsanalys utföras för att beskriva förändringsbehovet utifrån verksamhetens uppdrag. Tidigt i arbetet ska kontakt tas med IT-strategen för att initiera en analys utifrån påverkan på befintlig IT-strategi och verksamhetsarkitektur.

Kriterier för intern försörjning

Kriterier för extern försörjning



Intern förmåga beskriver den kapacitet som finns internt för att leverera tjänsten vad gäller roller, kompetens och numerär.

En hög intern förmåga möjliggör tillfredställande tjänsteleverans i egen regi.

En låg intern förmåga skapar motiv för att utvärdera om den externa förmågan är kostnadseffektivare att införskaffa.

Standardiseringsgrad

Låg standardiseringsgrad kan utmärkas av egenutvecklade och verksamhetsspecifika tjänster eller tjänster som inte är dokumenterade eller i mycket låg grad dokumenterade.

Hög standardiseringsgrad kan utmärkas av att verksamhetsprocessen är enkel och allmänt hållen vilket skapar förutsättningar för effektiv extern leverans av tjänsten. Hög standardiseringsgrad kan föreligga om tjänsten till största del stöds av standardprodukter och de anpassningar som gjorts för egna applikationer bedöms som tillräckligt dokumenterade.

Strategisk betydelse

Hög strategisk betydelse betyder att tjänsten ingår i kärnverksamheten och är viktig för fullgörande av verksamhetens uppdrag.

Låg strategisk betydelse kan utmärkas av att tjänsten är en typisk stödtjänst som inte direkt omfattas av organisationens verksamhetside.

Extern förmåga kan sägas vara marknadens förmåga vad gäller kapacitet att leverera och utveckla tjänsten på ett snabbt och kostnadseffektivt sätt.

Låg extern förmåga kan utmärkas av att det finns få leverantörer som kan leverera tjänsten på ett kostnadseffektivt och skalbart sätt.

Hög extern förmåga kan utmärkas av att tjänsten kan levereras snabbt och med hög kvalitet av flera leverantörer till ett konkurrenskraftigt pris.

Skyddsnivå

Hög skyddsnivå beskriver om informationen klassas högt i ett eller flera avseenden inom konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

Låg skyddsnivå utmärks av att informationen är allmän och att skadan är försumbar om informationen blir tillgänglig för tredje part.

Integrationsbehov

Högt integrationsbehov utmärks av att det finns en stark koppling till andra system eller att det finns ett behov av att lyfta ut information till ett datalager för verksamhetsanalys.

Lågt integrationsbehov beskriver att verksamheten har ett lågt utbytesbehov av information samt att användarna inte har ett starkt behov av en gemensam inloggningsfunktion s.k. single sign on (SSO).

Beslutsunderlag

Genom att utgå ifrån denna utvärderingsmodell skapas ett sammansatt beslutsunderlag för vilken typ av försörjningsmodell som är lämpligast att föreslå för det aktuella behovet.

För att säkerställa att informationssäkerhetsaspekten beaktas ska laglighetskontroll, informationsklassning och efterföljande risk- och sårbarhetsanalys ingå i underlaget för beslut. Här har graden av sekretessreglerade uppgifter samt personuppgifter stor betydelse.

En ekonomisk analys över intern försörjning och extern försörjning bör tas fram för att ge besked om vilket alternativ som är ekonomiskt fördelaktigt i det korta och det långa perspektivet. I denna analys bör också helheten tas i beaktning d.v.s. om det till följd av utkontraktering av driftverksamhet kvarstår en överkapacitet som medför en kostnadsökning för kvarvarande internt försörjda IT-system. Således bör även en konsekvensanalys av valt försörjningsalternativ levereras.

Om rekommendation till beslut är att välja en extern leverantör för IT-försörjning ska också en plan för hur den externt lagrade informationen hämtas hem medfölja

beslutsunderlaget. Den framtida hemtagningsplanen bör också inkluderas i upphandlingen/avtalet med den externa leverantören för att säkerställa att informationen utan större svårigheter och kostnader kan tas hem vid en framtida förändring av försörjningsalternativ.

Framtaget beslutsunderlag ska tillsammans med en motivering för val av försörjningsmodell föredras i fastställt beslutsforum.

Forum för beslut

Vid verksamhetsutveckling som pekar mot införande av nytt IT-stöd eller större förändringar av ett befintligt gäller följande ansvarsfördelning

- Systemägaren eller motsvarande ska på ett tidigt stadium anmäla behov och rådgöra med kommunens IT-strateg. Även IT-enheten och Upphandlingscenter ska tidigt kontaktas i projektet.
- IT-styrgruppen fattar i normalfallet beslut men vid behov fattas beslutet av kommundirektören. Innan beslut ska förankring ha skett i den IT-strategiska beredningsgruppen och vid behov även i kommunens ledningsgrupp.