



# Outsourcing av IT-drift.

Kostnadseffektiv drift av kommunal IT.



# Falkenbergs kommun

- 39.000 invånare
- 1 117 km<sup>2</sup>
- 850 administrativa användare
- 1500 elevdatorer
- Decentraliserad organisation





## Bakgrund

- IT-avdelningen började växa i början av 90-talet. Pga. att PC kräver ökat it-stöd till förvaltningar mm.
- 1994 upphandlades den första outsourcing partnern.
- Nya upphandlingar 1997, 2000 och 2004, alla ledde till byte av leverantör.
- N-data, TietoEnator, Datahalland och Kerfi
- Från början bara administrationen men vid sista upphandlingen även skolans IT-drift.



# Avtalet

- I grunden ingår ”ALLT”, partnern är vår IT-avdelning.
- Support 07:00 – 17:00 alla arbetsdagar.
- Ett felanmälningssnummer, oavsett felets art.
- Alla datorer som används i kommunalt arbete ingår i avtalet. Alltså inte bara nätanslutna datorer.
- Ej baserat på resurser utan på ärenden.
- Akuta ärenden skall påbörjas direkt.
- Vanliga ärenden skall vara lösta inom 5 arbetsdagar.



# Ansvarsområden hos Partnern

- Backup och övervakning av samtliga servers och databaser.
- Installation och uppdatering av applikationer och hårdvara.
- Virusskydd, virusscanning.
- Ärendehantering via helpdesksystem.
- Bemanning vid ledigheter och sjukdom.
- Brandväggskonfiguration och abuse-hantering
- Licenskontroll samt rapportering till Microsoft, mm.
- Inköp och rekommendationer av ny hård- eller mjuk-vara.
- Kontakter med förvaltningar och externa leverantörer av system.
- **Kort sagt, de är vår IT-avdelning.**



## Fördelar

- Inget eget personalansvar, tre anställda av kommunen, IT-strateg och två IT-utvecklare.
- Fast kostnad under året.
- Enkelt med extern leverantör vid problem.
- Bra kontroll och uppföljning.
- Koncentrera sig på kärnverksamheten. Satsa på service till användare och medborgare!



# Nackdelar

- Mister en del av den dagliga kontrollen.
- Svårt att hitta rätt ”partner” LOU styr...
- Upphandlingsförfarandet
- Avtalsskrivande (fick vi med allt....)



# Personalfrågan.

- Svårt att avskeda personal, lätt att kasta ut en konsult...
- Semester – sjukdom...
- Kompetens som flyr...
- Kunskapsuppdatering...



# Kontroll och uppföljning

- Leverantören använder vårt helpdesksystem.
- Inrapportering via web eller telefon.
- Direkt kontroll av aktiva ärenden via web för din egen förvaltning.
- Uppdaterad statistik för uppföljning och kontroll.



# TCO jämfört med egen drift

” I TCO analysen beräknar Gartners TCO modell att det behövs ca 18 personer inom ”Operations” och ”Administration” att hålla den nivå av Best Practise som nås idag.

Då Falkenbergs Kommun idag har 2 st personer anställda på IT avd räknas dessa bort och kvar är då 16 st virtuella anställda.”

ur Martinssons TCO analys 2004.

Normal bemanning på driften idag är 4 – 6 tekniker från Kerfi.....



## Outsourcingskostnad / månad

- Drift av kommunikationsnät 50.000:-
  - Drift av administrationens IT-drift 229.167:-
  - Drift av skolans IT-drift 125.000:-
- Totalt 404.167:-



# Sammanfattning.

- Bekvämt när det gäller både ekonomi och bemanning.
- Lätt att styra en extern organisation till egna värderingar.
- Man får aldrig tappa beställarekompetensen.
- Lokal förankring viktig, lita ej på för mycket distanshjälp.
- Avtala dig till kompetens.
- Var inte rädd för att byta leverantör.
- Köp ej personer utan kvalitet.
- Man måste hitta ett vinna – vinna förhållande !