



Kommunstyrelsens arbetsutskottkontoret

Handläggare: Bawar Akrawi
Titel: CIO
E-post: Bawar.akrawi@norrtalje.se

Till kommunstyrelsens arbetsutskott

Investering 2019 - Abonnemang och telefonitjänster för kommunkoncernen

Förslag till beslut

1. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att anslå 1,5 miljoner kronor till Kommunstyrelsekontoret för IT-investering avseende ny teknisk plattform för abonnemang och telefonitjänster till kommunkoncernen.
2. Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att finansiering ska ske med kommunstyrelsens anslag för IT-investeringar för 2019.
3. Årlig genomsnittlig kapitalkostnad om 313 000 kr för IT-investeringen ska rymmas inom IT-enhetens ordinarie ram (avskrivningstiden är 5 år och räntesats som använts i kalkylen är 1,5 %).

Sammanfattning av tjänsteutlåtandet

Kommunens kontrakt med nuvarande leverantör av abonnemang och telefonitjänster löper ut i maj 2020 och går inte att förlänga ytterligare. Abonnemang och tjänster används inom kommunkoncernen för telefonväxel, digital telefonkatalog, kalenderintegration, telefonkonferenser, gruppsamtal, röststyrning, besökssystem till Kontaktcenter och funktioner för att automatisera ärendehantering.

Med anledning av att kontraktet löper ut och att det finns goda möjligheter till kostnadsreducering genom konkurrensutsättning och resurseffektivisering genom att införa ny teknik, ska ett projekt genomföras för att säkerställa att en ny teknisk plattform för abonnemang och telefonitjänster är kravställd, upphandlad och införd innan maj 2020.

Bakgrund

Norrtälje kommun har 1 492 telefonabonnemang inom koncernen. Kontrakt med nuvarande leverantör, Tele2 Sverige AB, löper ut i maj 2020 och går inte att förlänga ytterligare. Kontraktet omfattar förutom abonnemang även teknisk plattform för telefonväxel, digital telefonkatalog, kalenderintegration, telefonkonferenser, gruppsamtal, röststyrning, besökssystem till Kontaktcenter och funktioner för att automatisera ärendehantering.

Med anledning av att kontraktet löper ut och att det finns goda möjligheter till kostnadsreducering genom konkurrensutsättning och resurseffektivisering genom att införa ny teknik, ska ett projekt genomföras för att säkerställa att en ny teknisk plattform för abonnemang och telefonitjänster är kravställd, upphandlad och införd innan maj 2020.

Mobila enheter som mobiltelefoner och läsplattor avropas under befintliga kontrakt för klienter.



Koppling till gällande styrdokument

Denna investering bidrar, genom att skapa möjligheter till innovativa och resurseffektiva tjänster, till övergripande mål, angivna i Mål och budget 2019-2021:

- Digitalisering genom att ge möjligheter att skapa nytta av befintlig och ny teknik

Lagkrav

Ny teknisk plattform ska säkra efterlevnad av Dataskyddsförordningen (GDPR) genom bättre kontroll över var personuppgifter lagras och genom att automatiskt ta bort personuppgifter som inte längre används.

Delar av kommunens verksamhet utgör samhällsviktiga tjänster som t ex elevhälsan, socialtjänsten, eldistribution, leverans och distribution av dricksvatten samt räddningstjänst. Dessa verksamheter omfattas av:

- Lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster
- Förordning (2018:1175) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster
- MSBFS 2018:7 föreskrifter om anmälan och identifiering av leverantörer av samhällsviktiga tjänster
- MSBFS 2018:8 föreskrifter och allmänna råd om informationssäkerhet för leverantörer av samhällsviktiga tjänster

Samberedning

Ärendet har samberetts av Kommunstyrelsekontorets IT-enhet och Kontaktcenter.

Beskrivning av ärendet

Kommunkoncernen använder idag den tekniska plattformen Trio Enterprise för telefonitjänster. Genom plattformen har kommunen tillgång till:

- Abonnemangshantering för röst och data
- Telefonväxel, som hanterar lokal nummerserie och mobilnummerserie
- Digital telefonkatalog
- Gruppsamtal
- Telefonkonferenser
- Integrerad funktion för digital möteshantering i kalender
- Integrerat besökssystem för besökare i kommunhuset
- Röststyrning av inkommande telefonsamtal
- Automatisering av ärenden genom mjukvaruagenter

Kommunen har använt plattformen i fem år. Teknikutvecklingen som har skett under denna tid ger goda möjligheter att reducera kostnaden för befintlig funktionalitet genom konkurrensutsättning samtidigt som behov av nya funktioner som utökad automatisering, chattfunktioner och chattrobot samt förbättrade funktioner för digitala möten kan mötas.

Projektet innefattar följande huvudaktiviteter:

- Behovsanalys och omvärldsbevakning
- Upphandling och kontrakt
- Leveransmottagande och tekniskt införande
- Förändringsarbete och kompetensspridning
- Överlämning till förvaltning



Aktiviteterna genomförs av medarbetare från IT-enheten, Kontaktcenter och konsulter, som är specialister inom området telefoni, i samverkan med nyckelpersoner från samtliga delar av organisationen som använder telefonitjänster.

Konsekvensanalys/riskanalys

Att genomföra denna investering skapar värde för kommunen, invånare och företag genom att bidra till en effektivare verksamhet.

Den största risken är att projektstart sker för sent och att framtida behov inte hinner analyseras på ett kvalitativt sätt samt att förankringsarbetet blir lidande.

Barnkonsekvensanalys

Är inte tillämplig.

Ekonomisk analys

Abonnemang och telefonitjänster har en årlig direkt kostnad om ca 1,8 miljoner kronor. Till detta tillkommer kostnad för mobilt bredband om ca 550 tusen kronor per år. Abonnemangskostnader för röst och data debiteras respektive verksamhet. Kostnad för telefonitjänster belastar IT-enhetens driftsbudget.

Den årliga direkta kostnaden för befintliga funktioner bör kunna sänkas med ca 10-15 %. Denna reduktion avses täcka kostnad för nya funktioner och ny teknik.

Att införa en ny teknisk plattform beräknas kosta 1,5 miljoner kronor. Kostnaderna inkluderar konsultstöd för analys, upphandling och genomförande av projekt samt initial nyttjanderätt för plattformen.

Investeringsram innan beslut om nedanstående ärenden			5 800 000 kr
Ärendenummer	Ärende	Investering	Ram kvar efter beslut
KS 2019-1736	Utrustning för audio, video och mötesbokning i kommunhuset	1 500 000 kr	4 300 000 kr
KS 2019-1737	Abonnemang och telefonitjänster (kommunikation som tjänst) för kommunkoncernen	1 500 000 kr	2 800 000 kr

Den totala kostnaden för denna investering beräknas således till 1,5 miljoner kronor. Kvarstående utrymme i Kommunstyrelsens anslag för IT-investeringar 2019 innan detta beslut är 5,8 miljoner kronor.

Belopp	1 500 000					
Ränta	1,5%					
Avskrivningstid (år)	5					
År	1	2	3	4	5	S:A
Räntekostnad	22 500	18 000	13 500	9 000	4 500	67 500
Avskrivning	300 000	300 000	300 000	300 000	300 000	1 500 000
Kostnad per år	322 500	318 000	313 500	309 000	304 500	1 567 500



Kapitalkostnaden ska belasta IT-enhetens driftsbudget.

Jämställdhetsanalys

Investeringen är könsneutral då den påverkar könen lika enligt fördelningen av anställda och besökare i kommunhuset.

Äldre- och tillgänglighetsanalys

Genomförande ska under analys och kravställning ta hänsyn till de behov som människor med fysisk funktionsnedsättning har, inom den egna organisationen och hos allmänheten.

Tidplaner

Projektet planeras att påbörjas i november 2019 och avslutas i maj 2020.

Ulla-Marie Hellenberg
Kommundirektör
Kommunstyrelsekontoret

Bawar Akrawi
CIO
Kommunstyrelsekontoret

Bilagor

Inga bilagor

Beslut skickas till

IT-enhet
Ekonomiavdelning
Kontaktcenter