Serviceförvaltningen
Serviceförvaltning IT

TJÄNSTEUTLÅTANDE FSN 2019-0217

2019-09-25

Fastighets- och
servicenämnden

Inköp av bemanningskonsulter till Serviceförvaltningen IT:s Servicedesk (SF IT Servicedesk)

Ärendebeskrivning

I ärendet föreslås att inköp av bemanningskonsulter till Serviceförvaltningen IT:s Servicedesk (SF IT Servicedesk).

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 25 september 2019

Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Genomförande av löpande inköp under 2020 av bemanningskonsulter till SF IT Servicedesk grundbemanning för högst 25 miljoner kronor.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning
Serviceförvaltning IT har ett fortlöpande drift- och förvaltningsuppdrag avseende leverans av it-tjänster utifrån nämnders och bolags önskemål.

SF IT:s kunder inom Region Stockholm är Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus, Södersjukhuset, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO), hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF), regionledningskontoret (RLK) och ca 1500 privata vårdgivare.
SF IT Servicedesk har ett behov av att kunna anpassa antalet personer i sin grundbemanning utifrån antalet ärenden som kommer in till SF IT Servicedesk.

Inköpskostnaden av bemanningskonsulter uppgår till högst 25 miljoner kronor.

Bakgrund
Fastighets- och servicenämnden ska genom serviceförvaltningen tillhandahålla it- och servicetjänster i enlighet med nämnders och bolags beställning och mot ersättning. Verksamheten ska bedrivas med iakttagande av affärsmässighet i relationer till nämnder och bolag. Serviceförvaltningen IT levererar tjänster till Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus, Södersjukhuset, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, regionledningskontoret med flera.

SF IT:s Servicedesk registrerar ca 300 000 ärenden per år.

SF IT:s Servicedesk har under många år haft en arbetsstyrka som har bestått av både anställda och bemanningskonsulter för att kunna anpassa sig snabbt efter det behov som har funnits från SF IT:s kunder och ärendemängd. Då ärendemängden kan variera under året, så har SF IT:s Servicedesk haft bemanningskonsulter för att kunna anpassa antalet medarbetare utifrån ärendemängdens skiftningar.

Överväganden
Serviceförvaltningen vill leverera så god service som möjligt och till ett så lågt självkostnadspris som möjligt till sina kunder. Om SF IT Servicedesk inte har konsulter i bemanningen så kommer Servicedesk behöva utöka antalet anställda och flexibilitet att anpassa sig till ärendemängdens skiftningar förloras och därmed möjligheten att bibehålla ett så lågt självkostnadspris som möjligt.

Beslutet gäller avrop på befintligt avtal.

Ekonomiska konsekvenser
Finansiering sker inom ramen för Serviceförvaltning IT:s budget år 2020, med en kostnad på högst 25 miljoner kronor.

Ola Fagerstedt
Förvaltningschef

Eleonore Hammare
IT-chef

Beslutsexpediering:
Akt
SF IT