Avrop av IT-stödsystem för kritisk infrastrukturleverans
11 december 2019

Innehåll

- Ärendebeskrivning
- Vilket system avses och vad är det till för
- Vad gör vi med plattformen idag
- Potentialer med plattformen
- Inriktning runt licenssäkring
- Risker om vi inte förlänger licenserna

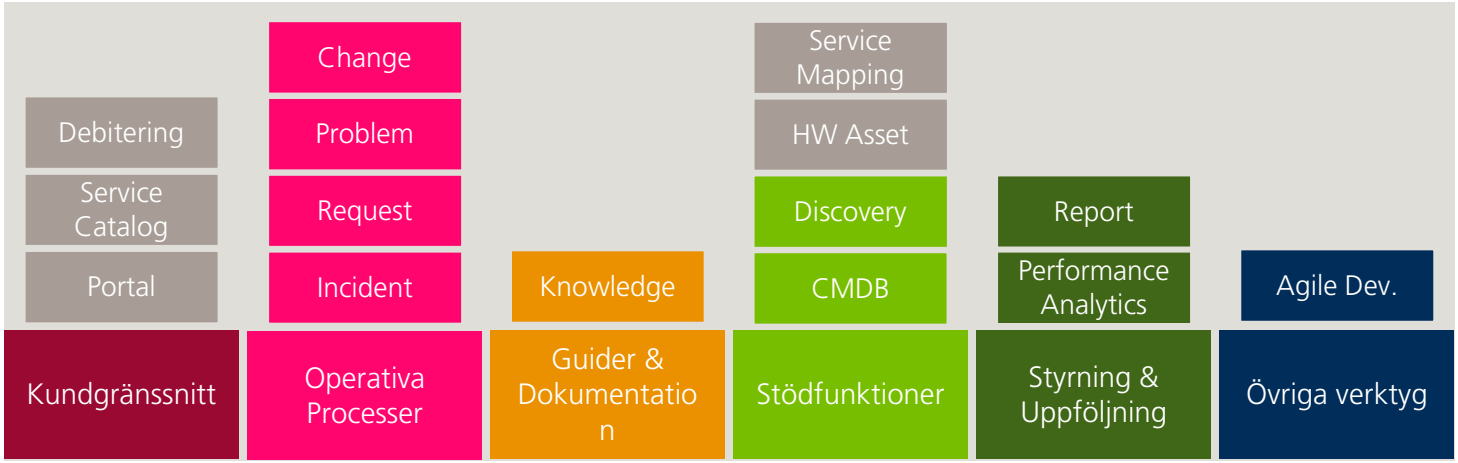
Ärendebeskrivning

Avrop av it-stödsystem för hantering och uppföljning av it-leverans inkluderande hantering och uppföljning av kritisk infrastruktur.

Vad är ServiceNow?

- Vi har sedan 2016 en systemlösning som bygger på plattformen ServiceNow.
- ServiceNow omfattar en mängd delar och vi har bland annat implementerat ITSM (IT Service Management och ITOM (IT Operations Management).
- Vår konfiguration av ServiceNow omfattar operativa kärnprocesser (säljs även som tjänst till Danderyd, SöS och FTV)
- I systemet hanteras idag över 300.000 ärenden om året

Vad gör vi med ServiceNow idag?



Potentialer med plattformen

Automatisering av processflöden



Arbetsinriktning - Licenssäkring

- ServiceNow används av ett flertal kunder och flera är på väg in i plattformen.
- På längre sikt betrakta ServiceNow som strategisk plattform och upphandla utifrån det perspektivet.
- Nu genomför vi ett kortsiktigt direktavrop (2 år) på licenspartneravtalet.
- Under dessa två år tas strategi fram som ett underlag för en upphandling som ska resultera i avtal på 8-10 år.

Vad händer om vi inte förlänger licenserna?

- Ärendehanteringssystem, ekonomihantering och praktisk hantering av tillgångar slutar fungera.
- IT-styrningsfunktioner för att hantera incidenter, problem och beställningar slutar fungera.
- Ett antal kunder står utan plattform som omfattar delarna ovan.