

Saksbehandler: Annikken Reitan Borgestrand
Arkivsaksnr.: 18/2174

Arkiv: 000

ANSKAFFELSE OG DRIFT AV ØYER KOMMUNES IKT - UTSTYR

Vedlegg:

Ingen

Andre saksdokumenter (ikke vedlagt):

1. Digitaliseringsstrategi 2017 – 2020 for Øyer, Gausdal og Lillehammer kommuner
2. K-sak 30/14 (Arkiv ID: 14/3869): Kjøp av IKT – utstyr og tjenester – egenregi
3. K-sak 65/14 (Arkiv ID: 14/1051): Revisjonsrapport «Selskapskontroll Ikomm AS»
4. K-sak 29/17 (Arkiv ID: 17/965): Inntreden av flere offentlige eiere i Ikomm AS

Sammendrag:

Kommunestyret har bedt rådmannen utrede og vurdere kostnadene ved anskaffelse og drift av kommunens IKT – utstyr og komme tilbake til kommunestyret med en anbefaling.

Saksutredning:

Det er Ikomm AS som drifter de fleste systemene som benyttes i Øyer kommune i dag, i tillegg til at selskapet leverer rådgiving og konsulenttjenester. Ikomm har ansvaret for drift og tilgjengeliggjøring av systemene og brukerstøtte knyttet til dette. Kommunen har ansvaret for bruk av systemene, inkludert administrasjon av brukerrettigheter og tilganger i de enkelte systemene. Leverandørene av fagsystemene har ansvaret for brukerstøtte når det gjelder bruk av det enkelte system.

Øyer kommune kjøper sitt IKT – utstyr fra Ikomm AS, som etablerer, drifter og forvalter kommunens portefølje av IKT – utstyr. I praksis vil det si at dersom en bruker trenger en ny PC bestilles den hos Ikomm og blir klargjort for bruk der før den sendes ut til brukeren. Inkludert i tjenesten er blant annet distribusjon av ny programvare, antivirus-oppdateringer og andre sikkerhetsoppdateringer.

I forbindelse med vurderingen av avtaleforholdet med Ikomm AS i 2014 ble det reist spørsmål om prisenivået på dagens tjenester. Dette var også tema i revisjonsrapporten «Selskapskontroll Ikomm AS» som også ble behandlet i 2014. Konklusjonen i revisjonsrapporten var som følger:

- *«Kostnadsveksten for innkjøp av IKT – tjenester fra Ikomm AS ligger på om lag 5 prosent per år, sett alle tre kommunene under ett (Øyer, Gausdal og Lillehammer).*
- *Kostnadene økte mest fra 2010 til 2011 for alle kommuner. For de andre årene var det mindre utslag.*
- *Faktorer bak kostnadsveksten er både generell utgiftsøkning (indeksjustering), økt digitalisering i kommunene (med økt antall brukere som resultat) og ulike IKT – prosjekter i Ikomm- regi.*
- *Hverken KOSTRA – tallene fra SSB eller andre tilgjengelige data gir holdepunkter for sammenligning av IKT – utgifter mellom 3-1 kommunene og andre kommuner.*

- *Flere forhold gjør det vanskelig å sammenligne mellom kommuner, fordi det er forskjellig hvor mye som regnskapsføres som IKT – kostnader mellom ulike kommuner.»*

Det er gjennomført to kostnadssammenligninger av Ikomms tjenester, i 2006 og 2009. Begge prosjektene ble utført av Ernst & Young. Analysen fra 2006 fant at tjenester, kvalitet og økonomi henger tett sammen, rapporten konkluderer med en positiv vurdering og «grønt lys» for alle områder.

Kostnadsanalysen fra 2009 hadde følgende hovedfunn:

- *«Ikomm sine brukertyper/klientmodeller fremstår som konkurransedyktige på pris og kvalitet.*
- *Ikomm fremstår som en konkurransedyktig leverandør på pris og kvalitet av tjenester, ved vurdering av total kostnad for de IT – tjenester som leveres til Lillehammer kommune. Gausdal og Øyer har Ernst & Young ikke hatt tilgjengelige data på.*
- *Ikomm leverer et bredt spekter av tjenester til mange brukere med ulike behov. Ernst & Young oppfatter at dette bidrar til å drive kostnadene opp.*
- *Ikomm s tjenestekatalog og produktkatalog fremstår som kompleks og vanskelig tilgjengelig. Det bør synliggjøres på en bedre måte hva de enkelte prisene inneholder.*
- *Ikomm bør i enkelte tilfeller vurdere om kvaliteten er for høy på enkelte tjenester. Dette betyr at kundene i større grad bør kunne velge hvilken kvalitet de vil ha på tjenestene levert av Ikomm. Eksempelvis gjelder dette blant annet behovet for på-stedet-service».*

Ikomms tjenestekatalog og produktkatalog ble reforhandlet i 2016 og framstår i dag som oversiktlig. Hvert enkelt element i leveransen har en tjenestebeskrivelse og en pris.

Rådmannen har innhentet priser på drift av kommunens fire største fagssystem fra ekstern leverandør, både priser på drift av kun Øyer kommune, men også på drift av tre kommuner. Prisene på drift av Øyer kommune ligger et godt stykke over dagens prisnivå. Prisene på drift av tre kommuner ligger på nivå med det prisnivået vi har per i dag. Det understrekes at dette er omtrentlige priser gitt utenom en anbudskonkurranse.

Rådmannen har også innhentet priser fra sammenligningskommuner/andre IKS, men det har vist seg vanskelig å få tak i tjenestebeskrivelsene fra de samme kommunene. Prisene har derfor begrenset sammenligningsverdi.

Vurdering:

Rådmannen er blitt bedt om å utrede og vurdere kostnaden ved anskaffelse og drift av kommunens IKT – utstyr og komme tilbake til kommunestyret med en anbefaling. Slik rådmannen tolker vedtaket innebærer dette at det ønskes en benchmark av Ikomms tjenester og priser.

Det vil alltid være viktig for en kommune å vite at avtaler og priser er best mulig. Dette gjøres ofte ved å sammenligne priser og kostnader mot andre sammenlignbare kommuner. Dette er et arbeid som bør foretas av eksterne, nøytrale parter. Det krever kompetanse, anerkjente modeller og grundighet for å gjøre dette seriøst. Først da kan det etableres et grunnlag for en videre vurdering av avtalenes innhold og kostnadsnivå. Rådmannen kan ikke se at Øyer kommune besitter denne type kompetanse og ressursene det vil kreve å gjøre en slik jobb og velger derfor å skissere tre ulike alternativer for en slik benchmark:

1) *Uavhengig benchmark, alternativ 1*

Øyer kommune kan benytte en uavhengig leverandør til å gjennomføre en benchmark. Spesialister på området vil da gjennomgå alt Øyer kommune har av tjenester og prisene på disse. Dette vil ende i en rapport som sammenligner tjenester og priser med det som er generelt for markedet.

2) *Uavhengig benchmark, alternativ 2*

Øyer kommune kan spørre markedet om et tilbud på tjenester. Det må da først utarbeides en kravspesifikasjon. Dette krever særskilt kompetanse og bør kjøpes som en tjeneste. Forespørselen går da til et utvalg av aktører som bes om pris på tjenester som danner grunnlag for en benchmarking. Det er svært omfattende å utarbeide tilbud til en kommune som har så mange applikasjoner og svært kompleks sikkerhetsinfrastruktur, det er derfor grunn til å tro at leverandørene vil ta seg betalt for å utarbeide et slikt tilbud.

3) *Sammenligning med tilsvarende kommuner*

Det kan tilsynelatende være en enkel tilnærming å sammenligne kostnaden til IKT i to kommuner. KOSTRA – tallene fra SSB gir ikke noen holdepunkter for sammenligning av IKT – utgifter mellom Øyer kommune og andre kommuner. Skal dette gjennomføres så må også tjenestene sammenlignes og det er dessverre slik at de fleste IT – avdelinger og interkommunale selskaper har svært begrensede tjenestekataloger og tjenestebeskrivelser.

Fram mot 2020 forventes det at det kommer store endringer innenfor teknologileveransene og anvendelsen av ny teknologi. Det forventes en økt bruk av skytjenester, økt mobilitet og bruk av mobile plattformer. Vi vil se en stor vekst i bruk av sensorteknologi og får et økt kompetansebehov både innenfor personvern, sikkerhet og digitalisering generelt.

Vi har også de siste årene sett en endring i markedet som følge av en stadig større etablering av skytjenester. Det er vedtatt i Øyer kommunes digitaliseringsstrategi at vi skal velge skytjenester i de tilfeller dette er hensiktsmessig. Som en følge av dette er allerede drift av noen fagsystemer blitt flyttet til andre leverandører som skytjenester. Det er grunn til å tro at dette er en trend som vil fortsette i årene fremover og som på sikt vil bety reduserte kostnader til drift av fagsystemer, og at vi vil få en større gruppe med driftsleverandører.

Det er grunn til å tro at priser på tradisjonelle driftstjenester vil få en betydelig reduksjon i årene framover som følge av mer industrialisert teknologi og nye leveransemodeller. Samtidig må man forvente at kostnadene kan øke som følge av økt bruk av teknologi og digitalisering av arbeidsprosesser og tjenester for å kunne hente ut gevinster på andre områder. Dette har konsekvenser også for Ikomm som driftsleverandør som er avhengig av å tilpasse seg til et annet marked enn i dag.

Som en følge av inntreden av flere offentlige eiere i Ikomm AS er det grunn til å tro at kommunene kan oppnå ytterligere stordriftsfordeler. Det har i tillegg skjedd en rekke endringer knyttet til tjenesteleveransen siden avtalen ble reforhandlet med virkning 2016. Det er derfor viktig at det nå utarbeides en ny avtale som tar hensyn til disse endringene og denne jobben er satt i gang. Det forventes at en oppdatert tjenesteavtale er på plass i løpet av høsten. Rådmannen mener at en benchmark av Ikomms tjenester bør gjennomføres når denne avtalen er signert og nye priser er fastsatt.

Rådmannens forslag til innstilling:

Kommunestyret vedtar at det skal foretas en uavhengig benchmark av Ikomm AS når ny driftsavtale er signert. Dette søkes gjennomført i samarbeid med øvrige eierkommuner.

Ådne Bakke
Rådmann

Annikken Reitan Borgestrand