



KS 2010/0195

Hantering av skrivare och kopiatorer – redovisning av uppdrag

Bakgrund

Kommunstyrelsen har gett kommunledningskontoret i uppdrag att utreda och återkomma med ett förslag till hantering vad gäller kommunens skrivare och kopiatorer. Utredningsrapporten med analys och förslag till strategi ligger till grund för detta tjänsteutlåtande. Rapporten finns som bilaga.

Analysen visar på att kommunen har en föråldrad, brokig, felaktigt dimensionerad och dåligt utnyttjad uppsättning av skrivare och kopiatorer. Dessutom saknas efterfrågad funktionalitet som t ex scanning och sekretessfunktioner. Befintlig utrustning medför stora kostnader i leasingavtal/inköp, hantering, administration och service. Det finns ett användarbeteende som också medför onödiga kostnader och miljöpåverkan.

Hantering av skrivare och kopiatorer (benämns utskriftsfunktion i fortsättningen) är idag decentraliserad. I delar av verksamheten råder viss osäkerhet om gällande villkor som t ex avtal. Intervjuer i kommunens verksamheter visar på att det finns önskemål om en centraliserad utskriftsfunktion med tydliga ansvarsförhållanden.

Kommunen uppskattas ha en kostnad för utskriftsfunktionen på drygt 9 Mkr/år. Det finns en betydande besparingspotential för kommunen med byte till en centralt styrd, bättre dimensionerad, enhetlig och modern maskinpark. Med funktionalitet som främjar ett annat användarbeteende och hanterar sekretessbehoven kompletterat med utbildning kan ytterligare besparingar göras. Genomsnittlig kostnad med befintliga förutsättningar uppskattas till 1,84 kr/utskrift. Den preliminära analysen visar på att kommunen kan reducera den genomsnittliga kostnaden till 60-90 öre/utskrift med en bättre dimensionerad och enhetlig maskinpark. Kompletterat med funktionalitet och utbildning som främjar ett annat användarbeteende uppskattas att kostnaden kan reduceras ytterligare c:a 40 öre/utskrift.

Med ovan nämnda utredning som grund bedömer kommunledningskontoret att åtgärder måste vidtas avseende kommunens utskriftsfunktion. Detta avser såväl ansvar för utskriftsfunktionen som konkreta insatser som modernisering och rätt dimensionering av maskinparken samt att förändra användarbeteendet.



Kommunledningskontorets förslag

Strategi

Kommunledningskontoret föreslår ett centralt ansvar för utskriftsfunktionen för alla kommunens verksamheter. Därutöver föreslås ett centralt projekt med målet att kraftigt reducera kostnaderna för kommunens utskriftsfunktion. Kommunledningskontoret räknar med minst en halvering av kostnaderna på sikt, givet nuvarande förutsättningar och behov.

Kommunledningskontoret föreslår att IT-avdelningen tar ansvar för förvaltningen av utskriftsfunktionen samt tar projektledningsansvaret för projektet.

I projektet föreslås insatser som att dimensionera utskriftsfunktionen rätt, ersätta föråldrad/feldimensionerad utrustning, ersätta befintliga avtal med ett kommungemensamt ramavtal och verksamhetsspecifika avrop, driftsätta tydliga avrops- och servicerutiner samt komplettera med funktioner för att styra mot önskat användarbeteende och sekretess avseende utskrift. Kommunen planerar parallellt en utbildning av personalen i digital dokumenthantering som ett komplement till projektet.

Handlingsalternativ

Kommunledningskontoret bedömer att det finns två handlingsalternativ för hur drift och förvaltning av utskriftsfunktionen i praktiken skall realiseras.

Alternativ 1 Traditionellt – drift och förvaltning på IT-avdelningen

IT-avdelningen upphandlar/avropar ett traditionellt ramavtal för skrivare, kopiatorer, serviceavtal etc. IT-avdelningen analyserar verksamheternas behov samt tar fram ett begränsat urval av standardmodeller som täcker behoven. Avancerade modeller som multifunktionsmaskiner leasas medan enklare modeller köps. IT-avdelningen ansvarar för alla leveranser, installationer, konfigurationer, ger support på utskriftsenheter samt levererar förbrukningsmaterial till verksamheten på beställning. Leverantör sköter service enligt avtal.

Alternativ 1 ställer stora krav på interna resurser och kompetens. Denna lösning kan inte rymmas inom ramen för befintliga resurser. IT-avdelningen uppskattar att de tekniska arbetsuppgifterna och förvaltningen av avtalen motsvarar minst en heltidstjänst.

I detta alternativ blir kommunen bunden av tecknade leasingavtal. D v s kommunen sitter med utrustningen tills avtalet går ut, även om behoven skulle ändras med tiden.

Det tillkommer externa kostnader i genomförandet av projektet, t ex att lösa gamla avtal som ännu inte löpt ut. Dessa kostnader ger en kostnadspuckel för verksamheterna.



Alternativ 2 Utskrift som tjänst - förvaltning på IT, outsourcing av drift
IT-avdelningen upphandlar ”utskrift som tjänst”. I upphandlingen definieras vilka krav på funktionalitet och vilka effektmål som skall uppnås med tjänsten i samverkan med verksamheten. Leverantören analyserar verksamheternas behov och tar, i samverkan med verksamheten, fram ett begränsat urval av standardmodeller som täcker behoven. Leverantören ansvarar för alla leveranser, installationer, konfigurationer etc. Leverantören står för service och support på alla utskriftsenheter och levererar förbrukningsmaterial direkt till verksamheten med automatik. Verksamheten betalar en fast kostnad per utskrift. IT-avdelningen ansvarar för utskriftsenheternas integration i kommunens nätverk. IT-avdelningen förvaltar avtalet och följer upp att leverans sker enligt avtal.

Kraven på interna resurser ligger främst på resurser med kompetens på avtal och outsourcing i alternativ 2. Det råder brist på kompetens av detta slag i befintlig organisation. IT-avdelningen uppskattar en halvtidstjänst för förvaltning och kompletterande tekniska insatser i nätverket.

I detta alternativ behöver den djupa tekniska kompetensen inom området inte finnas inom kommunen. Det kan finnas en risk att leverantören vill överdimensionera. Detta kan styras genom villkor i avtalet och följs upp och kontrolleras av IT-avdelningen.

Dimensioneringen kan ändras efter hand när behoven ändras. D v s leverantören ansvarar för att det finns rätt kapacitet och funktionalitet för verksamheten. Utrustning kan bytas ut under avtalsperioden.

Det tillkommer externa kostnader i genomförandet av projektet, t ex lösa gamla avtal som ännu inte löpt ut, kostnader för analys av verksamheternas behov etc. Dessa kostnader kan lösas av leverantören genom en mindre tilläggskostnad per utskrift. Det betyder att den ev kostnadspuckel som annars skulle kunna drabba verksamheten kan fördelas över en längre tid.

Interna kostnader som tillkommer läggs som ett tillägg på de externa kostnaderna. Kostnaderna debiteras verksamheten.

Kommunledningskontorets bedömning

Kommunledningskontoret bedömer att alternativ 2 är lämpligast. Dels ger det kommunen en större flexibilitet i anpassning av utskriftsfunktionen till verksamhetens utveckling. Dels blir behovet av intern teknisk kompetens och resurser betydligt mindre i alternativ 2. Det är inte möjligt att genomföra alternativ 1 och hantera driften i alternativ 1 med befintliga resurser. Dessutom kan finansieringen av projektet hanteras så att en kostnadspuckel för verksamheterna kan undvikas i alternativ 2.

IT-avdelningen har verktyg som gör det möjligt att följa upp och kontrollera att dimensioneringen motsvarar den faktiska användningen.



Oavsett val av alternativ väg bedömer kommunledningskontoret att det behövs extern IT-specialistkompetens och resurser som stöd i upphandling och avtalsskrivande.

För att få ut maximal effekt är det väsentligt att uppnå ett ändrat användarbeteende. Därför vill kommunledningskontoret betona vikten av utbildning av personalen.

Analysen och förslaget till strategi har presenterats för förvaltningscheferna. Handlingsalternativen har diskuterats och förvaltningscheferna är positiva till kommunledningskontorets förslag.

Kommunledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsens beslut

- 1 Driften av utskriftsfunktionen läggs ut på extern leverantör.
- 2 Kommunledningskontoret ges i uppdrag att genomföra en upphandling av utskriftsfunktion som tjänst.

Johan Haesert
Kommundirektör

Elisabeth Hammerman
IT-chef

Bilaga

Analys av utskrifter och kopiering inklusive strategi, ATEA