

## **24. B-PUNKT: Overførsel og udmøntning af projekt vedrørende opgradering af den centrale telefoniplatform (2011-282)**

Borgerrepræsentationen skal godkende udmøntningen og overførslen af ansvaret for projekt vedrørende opgradering af den centrale telefoniplatform fra Kultur- og Fritidsforvaltningen til Økonomiforvaltningen.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Økonomiforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget og Kultur- og Fritidsudvalget overfor Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at ansvaret for implementeringen af telefoniplatformsprojektet overføres fra Kultur- og Fritidsforvaltningen til Økonomiforvaltningen pr. 1. april 2011.
2. at der i 2011 gives en anlægsbevilling på 9.200 t. kr. (2011 p/l) til Økonomiudvalgets bevilling, Københavns Borgerservice, anlægs, funktion 6.45.51.3 til opdatering af den centrale telefoniplatform,
3. at anlægsprojektet i 2011 finansieres ved at rådighedsbeløbet på 9.200 t. kr.(2011 p/l) på Kultur- og Fritidsudvalgets bevilling, Københavns Ejendomme, anlæg funktion, 6.45.50.3 omplaceres til Økonomiudvalgets bevilling, Københavns Borgerservice, funktion 6.45.51.3.

### **Problemstilling**

Behovet for en samlet telefoniløsning er steget igennem de sidste par år. Store dele af den centrale telefoniplatform er i dag forældet. BIF og SOF står – såfremt de eksisterende løsninger fortsætter – overfor at skulle foretage store investeringer i en ny telefoniplatform.

På grund af den fragmenterede telefonistruktur i Københavns Kommune er det hensigtsmæssigt, at den fremtidige telefoni samles på én platform.

En fremtidig samlet telefoniplatform vil give mulighed for yderligere funktionalitet, som er forudsætningen for, at der laves en fælles telefonpolitik for hele Københavns Kommune.

### **Løsning**

Det blev med budget 2011 vedtaget, at der gennemføres et projekt omhandlende opgradering af den eksisterende telefonplatform i forvaltningerne, således at den bliver samlet og tidssvarende.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har været ansvarlig for den projektgruppe, der har udarbejdet udbudsmateriale, og som har gennemført udbudsrunderne. Der er valgt en leverandør, og projektet forventes at være afsluttet ultimo 2011.

Opgraderingsprojektet har til formål at samle de fragmenterede centrale telefoniløsninger i Københavns Kommune på én telefoniplatform. Dette vil fremtidssikre telefonien i Københavns

Kommune, da den opgraderede platform vil give mulighed for yderligere funktionalitet i takt med, at behovene herfor vokser. Derudover samles ansvaret for serviceaftalerne vedrørende telefoniplatformen Opgraderingsprojektet indbefatter ikke de decentralt opkoblede enheder, der er bestående af mindre, lokale telefoniløsninger, som varetager et begrænset antal brugere på samme lokation.

Sideløbende med opgraderingsprojektet arbejdes der på, at ansvaret for driften af den centrale telefoniplatform samles i Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice), når opgraderingsprojektet er afsluttet. Ved at placere ansvaret for opgraderingsprojektet hos Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) sikres det, at projektansvaret bliver forvaltningsmæssigt forankret samme sted, som ansvaret for den centrale telefonidrift planlægges at ligge fremover.

En overførsel af opgraderingsprojektet til Økonomiforvaltningen vil give Københavns Borgerservice et vigtigt teknisk indblik i den centrale telefoniplatform, som er nødvendigt for fremadrettet at kunne optimere telefonbetjening og lave en fælles telefonpolitik for hele kommunen. En fælles telefonpolitik vil styrke kommunens telefoniske service af borgerne og dermed være et vigtigt værktøj, som understøtter kommunens kanalstrategi, da en velfungerende telefonbetjening gør det attraktivt for borgerne at benytte telefonen som servicekanal frem for fx personligt fremmøde i et Borgerservicecenter.

## Økonomi

Midlerne til den fælles telefoniplatform blev afsat i forbindelse med budget 2011. Med denne indstilling omplaceres midlerne fra Kultur- og Fritidsudvalget til Økonomiudvalget.

Effektiviseringerne er allerede indarbejdet i forbindelse med vedtagelsen af budget 2011 og fremgår af nedenstående tabel.

Udvalg	Bevilling, styringsområde	Funktion / funktioner	Beløb i t. kr.			
			2011	2012	2013	2014
Kultur- og Fritidsudvalget	Københavns Ejendomme, anlæg	6.45.50.3	9.200	0	0	0
Kultur- og Fritidsudvalget	Kultur og Fritid, rammebelagt drift	6.45.51.1	-525	-1.029	-1.029	-1.029
Børne- og Ungdomsudvalget	Administration, rammebelagt drift	06.45.51.1	-266	-522	-522	-522
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Administration, rammebelagt drift	6.45.51.1	-200	-392	-392	-392
Socialudvalget	Tværgående opgaver og administration, rammebelagt drift	6.45.51.1	-1.065	-2.087	-2.087	-2.087
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Administration, rammebelagt drift	6.45.51.1	-444	-870	-870	-870

Telefoniopgraderingsprojektet har et samlet budget på i alt 9,2 mio. kr. De væsentligste budgetposter

fremgår af bilag 1 (Fortroligt).

Det forudsættes, at forvaltningerne fortsat stiller de nødvendige ressourcer til rådighed for projektets gennemførelse via telefonigruppen. De nuværende ressourcer fastholdes i forvaltningerne og tilknyttes opgraderingsprojektet i det omfang, det er nødvendigt.

### **Videre proces**

Det forventes, at ansvaret for den fremadrettede drift, vedligeholdelse og support af den centrale telefoniplatform samles hos Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) med henblik på den bedst mulige ressourceudnyttelse og realisering af stordriftsfordele.

Udgifterne til den fremadrettede drift af den centrale telefoniplatform efter endt opgradering er indeholdt i de eksisterende bevillinger til telefoni i forvaltningerne, og disse bevillinger samt ressourcer til vedligeholdelse og support af telefoniplatformen overføres til Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice).

Den endelige opgørelse over budgetter og ressourcer til drift, vedligeholdelse og support i relation til den centrale telefoniplatform forelægges Borgerrepræsentationen ultimo 2011 i en særskilt indstilling.

Claus Juhl

Carsten Haurum

### **bilag**

[BILAG 1: FORTROLIGT: budgetposter](#)

### **Kultur- og Fritidsudvalgets beslutning den 03.02.2011**

Kultur- og Fritidsudvalgets beslutning i mødet den 3. februar 2011:

Kultur- og Fritidsudvalget behandlede sagen umiddelbart efter godkendelsen af dagsordenen.

Indstillingen blev godkendt.

