

## 9. Principgodkendelse vedr. samling af telefoniansvar (2011-282)

Det foreslås, at ansvaret for den centrale telefoniplatform, som i dag er spredt over flere forvaltninger, samles hos Københavns Borgerservice, Økonomiudvalget, når det igangværende opgraderingsprojekt er afsluttet.

### INDSTILLING OG Beslutning

Økonomiforvaltningen indstiller til Økonomiudvalget,	
1.	at principgodkende, at ansvaret for den centrale telefoniplatform samles i Københavns Borgerservice under Økonomiudvalget pr. 1. september 2011, samt
2.	at principgodkende, at ansvaret for aftalen om levering af telefoni ydelser og mobildata samt rammeaftalen om anskaffelse af mobilapparater samles i Københavns Borgerservice under Økonomiudvalget pr. 1. september 2011.

### Problemstilling

Det blev med budget 2011 vedtaget, at der gennemføres et projekt, som omhandler opgradering af forvaltningernes eksisterende centrale telefoniløsninger. Opgraderingen vil skabe én samlet central telefoniplatform, der bliver sammenhængende og tidssvarende.

Kultur- og Fritidsforvaltningen har været ansvarlig for opstarten af opgraderingsprojektet. Ansvaret for implementeringen af opgraderingsprojektet overføres til Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) primo 2011, og projektet forventes at være afsluttet ultimo 2011.

I forbindelse med implementeringen af den opgraderede centrale telefoniplatform, skal der tages stilling til, hvordan ansvaret for den fremadrettede drift af telefoniplatformen samles med henblik på den bedst mulige ressourceudnyttelse.

### Løsning

Økonomiforvaltningen anbefaler, at ansvaret for den centrale telefoniplatform, aftalen om levering af telefoni ydelser og mobildata samt rammeaftalen om anskaffelse af mobilapparater samles hos Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) pr. 1. september 2011. Det anbefales, at ansvaret for den nye centrale telefoniplatform og aftalerne samles efter følgende model af hensyn til at undgå unødvendige snitflader mellem forvaltningerne:

	Nuværende situation	Fremadrettet løsning
<i>Antal centrale telefonløsninger</i>	3 centrale telefoniløsninger hos KFF, SOF og SUF	1 central telefoniplatform
<i>Ansvar for tilslutningsabonnementer til det telefoncentrale netværk</i>	Ansvar ligger hos KFF, SOF og SUF	Ansvar placeres i ØKF (KBS)
<i>Ansvar for lejede kredsløb og/eller forbindelser i det centrale telefonnetværk mellem bygninger</i>	Ansvar er uklart og fragmenteret, dog primært KFF, SOF og SUF	Ansvar placeres i ØKF (KBS)
<i>Ansvar for telefonledningsnet internt i bygninger</i>	Ansvar ligger hos lejer af bygningen	Ansvar forbliver hos lejer af bygningen

<i>Ansvaret for centralt opkoblede telefonapparater</i>	Ansvaret ligger hos de enkelte forvaltninger	Ansvaret forbliver i forvaltningerne
<i>Ansvaret for support og fejlmeldinger</i>	Ansvaret ligger hos KFF, SOF og SUF	Ansvaret placeres i ØKF (KBS)
<i>Ansvaret for rammeaftalen for fastnet- og mobiltelefoni samt mobil data (TDC)</i>	Ansvaret for telefoniaftalen ligger hos KFF	Ansvaret placeres i ØKF (KBS)
<i>Ansvaret for rammeaftalen for mobilapparater (TDC/Atea)</i>	Ansvaret for telefoniaftalen ligger hos KFF	Ansvaret placeres i ØKF (KBS)
<i>Ansvaret for opfølgning og statistikker</i>	Ansvaret er uklart og fragmenteret	Ansvaret for basisrapportering placeres i ØKF (KBS) telefoniansvarlige i forvaltninger får adgang til at foretage udtræk
<i>Ansvaret for udvikling af telefoniområdet</i>	Ansvaret er uklart og fragmenteret	Ansvaret placeres i ØKF (KBS)
<i>Telefonpolitikker</i>	Ansvaret ligger hos de enkelte forvaltninger	Ansvaret for udformningen og administrationen af en central telefonpolitik placeres i ØKF (KBS)
<i>Ansvaret for indkøb af mobiltelefoner</i>	Ansvaret ligger hos de enkelte forvaltninger	Ansvaret forbliver i forvaltningerne
<i>Ansvaret for decentrale telefonløsninger og -apparater</i>	Ansvaret ligger hos de enkelte forvaltninger	Ansvaret forbliver i forvaltningerne

Endeligt forslag til den konkrete udformning af den fremadrettede ansvarsfordeling for telefoni vil blive defineret i et samarbejde mellem Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) og forvaltningerne.

En samling af ansvaret for den centrale telefoniplatform muliggør, at der kan laves en fælles telefonpolitik for hele Københavns Kommune. Telefonpolitikken vil sikre at opkald besvares hurtigt, og at de ikke går tabt i forbindelse med omstilling mellem forvaltninger og institutioner.

En fælles telefonpolitik vil styrke kommunens telefoniske service til borgerne og være et vigtigt værktøj, som understøtter kommunens kanalstrategi. En velfungerende telefonbetjening gør det attraktivt for borgerne at benytte telefonen. Og den telefoniske kanal er en af de billigste og hurtigste kanaler i forhold til at blive serviceret af kommunen.

Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) vil arbejde på at styrke det eksisterende samarbejde inden for telefoniområdet, som forvaltningerne allerede har dels mellem hinanden, og dels har med Koncernservice som leverandør af tekniske serviceydelser. Dette sker bl.a. ved, at forvaltningerne og Koncernservice deltager i udarbejdelsen af den fremtidige telefonpolitik. Det er hensigten, at de decentrale telefonløsninger, der i dag anvendes af mindre enheder i forvaltningerne med et begrænset antal brugere, fremadrettet kan kobles på den centrale telefoniplatform.

Forslaget om samling af ansvaret for den centrale telefoniplatform har ingen lovgivningsmæssige konsekvenser.

## Økonomi

Det ligger til grund for forslaget om samling af ansvaret for den centrale telefoniplatform, at de økonomiske konsekvenser af forslaget i udgangspunktet er neutrale for udvalgene. 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.

Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) vil arbejde på, at forvaltningernes betaling for telefoni fremadrettet kommer til at ske gennem en aktivitetsbaseret betalingsmodel.

Følgende vurderingskriterier vil som udgangspunkt blive lagt til grund for udformningen af betalingsmodellen:

- Betalingsmodellen skal understøtte en hensigtsmæssig adfærd og resourceallokering i forhold til brugerne og leverandørerne.
- Betalingsmodellen skal understøtte styrbare budgetter for brugerne og samtidig sikre, at samtlige udgifter til den centrale telefoniplatform håndteres i København Kommune.
- Betalingsmodellen skal give mulighed for budgetsikkerhed centralt såvel som decentralt.
- Betalingsmodellen skal være enkel at administrere både for de lokale brugere og centralt af Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice).

Endeligt forslag til den konkrete udformning af den fremadrettede betalingsmodel for telefoni vil blive defineret i et samarbejde mellem Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice) og de relevante forvaltninger.

## Videre proces

Overordnet procesplan for samling af ansvaret for den centrale telefoniplatform:

<i>Tidspunkt</i>	<i>Aktivitet</i>
1. marts 2011	ØU forelægges nærværende principindstilling om samling af ansvaret for den centrale telefoniplatform
Marts 2011	Projektorganisation og kvalitetssikring af leveranceplan er afklaret
April 2011	Overblik over konsekvenser for økonomi, personale, lokaler, IT m.v. foreligger
	Principper for organisering af telefoniområdet i ØKF (KBS) foreligger
	Principper for betalingsmodel foreligger
	Opgavesnit og ansvarsfordeling foreligger
Primo maj 2011	Det fælles projektråd for borgerbetjeningen forelægges fællesindstilling vedr. samling af telefoniansvaret
26. april 2011	Økonomitjek af fællesindstilling (intern § 12-vurdering)
Maj 2011	Frist for udsendelse af fællesindstilling til fagudvalgsmøder: <ul style="list-style-type: none"><li>- KFU: 12. maj 2011</li><li>- TMU: 16. maj 2011</li><li>- BUU: 18. maj 2011</li><li>- SUD: 18. maj 2011</li><li>- SOU: 19. maj 2011</li><li>- BIU: 23. maj 2011</li></ul>
7. juni 2011	ØU forelægges fællesindstilling om konkrete planer for samling af telefoniansvaret

15. juni 2011	BR forelægges fællesindstilling om konkrete planer for samling af telefoniansvaret
<i>Juli 2011</i>	<i>Sommerferie</i>
1. september	Ansvar for den centrale telefoniplatform samles hos ØKF (KBS)
	Ansvar for aftalen om levering af telefonydelser og mobildata samt rammeaftalen om anskaffelse af mobilapparater samles hos ØKF (KBS)
	Endelig driftsorganisation etableret i ØKF (KBS)
1. januar 2012	Økonomisk udmøntning vedr. samlingen af økonomiansvaret

Claus Juhl

/Thomas Jakobsen

## **bilag**

**Økonomiudvalgets beslutning den 01.03.2011**

**Indstillingen blev godkendt.**

