

## Statens IT-servicecentraler

Statsrådets principbeslut om utvecklande av IT-verksamheten inom statsförvaltningen (statens IT-strategi) gavs 15.6.2006. Statens IT-servicecentral (VIP) inrättades i början av år 2009 och den var avsedd att för sin del förverkliga statens IT-strategi genom att svara för att ordna produktionen av gemensamma eller enhetliga IT-tjänster. Avsikten var, att i den målsatta situationen skulle förvaltningsområdenas IT-servicecentraler kunna koncentrera sig bättre på att upprätthålla och utveckla IT-systemen inom den egna kärnverksamheten.

Ändamålet med revisionen var att klargöra, om statens IT-servicecentraler har organiserats så, att de fungerar resultatrikt. Huvudföremålet för revisionen var Statens IT-servicecentral (VIP) och dess verksamhet. Med revisionen klarlades hur de utredningar som var förenade med inrättandet av ifrågavarande servicecentral gjordes och hur man som helhet har lyckats med att inrätta servicecentralen och styra dess verksamhet. Förutom Statens IT-servicecentral (VIP) klarlades också inrättandet av, verksamheten vid och styrningen av Regionförvaltningens enhet för informationsförvaltningstjänst (AHTi), Förvaltningens IT-central (Haltik) och Justitieförvaltningens datateknikcentral (OTTK).

Bakgrunden till att de IT-servicecentraler som har varit föremål för revisionen inrättades har varit behovet av att centralisera med basdatatekniken förenade tjänster, där man med enhetliga verksamhetssätt kunde utnyttja de skalfördelar som fås med centraliseringen samt frigöra personal till att upprätthålla och utveckla kärnverksamhetens datasystem.

IT-servicecentralerna har nu inrättats och de producerar de tjänster som de är avsedda att producera. Servicecentralerna har gjort upp processbeskrivningar och de använder sig av resultat- och serviceavtal.

Vid revisionen observerades, att inga som helst instruktioner har getts om hur processbeskrivningarna görs upp, varför de enskilda

servicecentralerna har gjort upp beskrivningarna från sina egna utgångspunkter. Trots att vid de för förvaltningsområdena specifika IT-servicecentralerna produceras samma tjänster, är deras resultat- och serviceavtal olika till strukturen och framställningssättet. Också deras organisationsformer och rapporteringsförfaranden varierar.

När Statens IT-servicecentral (VIP) inrättades i början av år 2009 överfördes dit endast de uppgifter som anknöt till basdatatekniken vid statsrådets dataförvaltningsenhet. I Statens IT-servicecentral (VIP) tjänster har man koncentrerat sig mera på att utveckla nya tjänster. För statens IT-servicecentraler har man inte skapat enhetliga mätare på resultatet, man har inte fattat beslut som förenhetligar de ICT-begrepp som används, man har inte gått in för att förenhetliga de för förvaltningsområdena specifika servicecentralernas verksamhetssätt och -processer och man har inte heller skapat verktyg för en jämförelse av servicecentralernas verksamhet. Sålunda har för en utvärdering av IT-servicecentralernas verksamhet, verksamhetens effektivitet och lönsamhet inte utvecklats något faktaunderlag, på basis av vilket men tillförlitligt kunde bedöma och jämföra IT-servicecentralernas resultat.

Revisionsverket anser, att ifall man inom statsförvaltningen går in för att förbättra kostnadseffektiviteten i produktionen av IT-tjänster genom att centralisera tjänsterna, bör riktlinjer dras för en övergripande användning av enhetliga ICT-begrepp och verksamhetsprocesser. Man bör förbättra tillförlitligheten för ICT-verksamhetens faktaunderlag genom att förenhetliga bokföringsförfarandena, utveckla kostnadsberäkningen samt definiera resultatmätare och rapporteringsförfaranden som verktyg för uppföljning och administrering av verksamheten.

Vid revisionen observerades, att för statens som gemensamma IT-tjänster avsedda utvecklingsprogram valdes tolv spetsprojekt. Täckande kostnads-nyttoanalyser av tjänsterna gjordes inte. Med beaktande av projektens stora antal kan konstateras, att det inte är realistiskt att betrakta samtliga projekt som lika viktiga med tanke på de fördelar som kan uppnås.

Revisionsverket anser, att man redan vid förutredningarna av projekten borde ha gjort mer täckande kostnads-nyttoanalyser, varvid man utgående från dem hade kunnat koncentrera sig primärt på de projekt, där nyttan av att producera dem som statens gemensamma IT-tjänster hade varit störst.

Vid revisionen behandlades också riskhanteringen vid IT-servicecentralernas IT-utvecklingsprojekt. Problemen för de projekt som genomgått vid revisionen var typiskt förenade med projektens strama tidtabeller, styrningens otillräcklighet, kostnadsbedömningarnas inexakthet och obefintliga eller bristfälliga riskanalyser. Vid revisionen observerades, att servicecentralerna som förverkligat projekt har haft att ansvara för och besluta om många sådana centrala saker, där den instans som styr projektet i sista hand borde ha fattat avgörandena och bära ansvaret för besluten.

Revisionsverket anser, att framdeles bör de styrande instansernas beslut skrivas in klart synliga i styrningsgruppernas protokoll och andra behövliga dokument. I synnerhet i projektplanerna och projektbedömningarna som gäller långvariga projekt vore det bra att också skriva in särskilda kontrollpunkter, varvid det vore möjligt att vid behov ge projektet en ny inriktning med hänsyn till de förändrade förhållandena, avbryta projektet eller vidta andra eventuella åtgärder för att projektets målsättningar ska uppfyllas.