



Handläggare: Per Linde
Telefon: 508 03 053

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Svar på remiss om nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden antar nedanstående svar på kommunstyrelsens remiss om projektdirektiv för nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation.

Maria Häggblom
stadsdelsdirektör

Mats Carinder
Avdelningschef

Sammanfattning

STOKAB delas i två företag där det ena skall fungera som operatör för stadens alla kommunikationstjänster. Statsledningskontoret föreslår att stadens alla kommunikationsnät samlas under denna operatör som i ett senare skede skall konkurrensutsättas. Det är svårt att veta vilka konsekvenser detta kommer att få för förvaltningen vad det gäller servicekostnader och servicenivå. För förvaltningen är det viktigt att operatören tillser hög kapacitet i nätet, säkra förbindelser, god tillsyn av nätet samt erbjuder god och effektiv service till verksamheterna när så behövs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningens IT-enhet.

Bakgrund

Stockholms stads kommunikationsnät för datatrafik har varit i bruk sedan 1996. Idag råder en ansvarsfördelning där staden genom sitt helägda bolag STOKAB ansvarar för trafiken mellan förvaltningarna (WAN-trafik) medan förvaltningarna ansvarar för förbindelserna mellan sina egna enheter (LAN-trafik) och inom enheterna (fastighetsnät).

Statsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att stadens kommunikationsnät konsolideras dvs samlas under en operatör och att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för samordning och långsiktig planering.

STOKAB delas i två företag. Det ena tillhandahåller infrastruktur i form av fiberförbindelser, det andra fungerar som operatör för stadens alla kommunikationstjänster och skall i ett kommande skede konkurrensutsättas. Nätverksutrustning som idag tillhör och sköts av förvaltningen övertas av operatören. Passiv utrustning såsom väggfasta kablar överlämnas till fastighetsägaren.

Lokalt nät

När den nuvarande stadsdelsförvaltningen började ta form fanns ett fastighetsnät i huvudbyggnaden. Några externa enheter var uppkopplade via modem till stordatorsystemen. Förvaltningen har lagt ner ett omfattande och kostsamt arbete på att steg för steg binda ihop olika arbetsenheter i ett sammanhängande fibernätverk. I förlängningen av det lokala nätet finns några radiolänkar samt ett större antal små enheter med ADSL-uppkoppling via telenätet.

Det lokala nätverket binder ihop ett antal arbetsplatser vid Tenstagången och Tensta servicehus via ett eget fibernät. Fristads servicehus och kontorsbyggnaden på Avestagatan är anslutna via STOKAB-kabel.

Nätet är väl intrimmat och stabilt, kommunikationsavbrott är sällsynta.

Utrustningen har standardiserats på ett litet antal modeller och förvaltningen har verktyg för att övervaka trafiken i det lokala nätet.

Kommande behov

Förvaltningshuset på Tenstagången behöver totalrenoveras. Det kommer att behövas nya förbindelser för ersättningslokalen. Om byggnaden inte tas i bruk igen blir det nödvändigt med omfattande förändringar av den tekniska infrastrukturen.

Förskolornas förbindelser är dimensionerade för en användare. Idag har all personal konton i nätverket och det är flera användare som loggar in och ut på datorerna varje dag. Vid ett byte av användare avslutas och startar många automatiserade processer och det blir en väntetid på åtskilliga minuter innan det går att använda datorn. Det finns ett växande behov av snabbare förbindelser, men en fiberlösning är knappast ekonomiskt försvarbar.

Behovet av snabbare WAN-förbindelser kommer att öka. Fler användare utnyttjar resurskrävande tjänster. Om förvaltningarnas servrar flyttas till en central punkt kommer trycket på stadsnätet att mångdubblas. Hastigheten i stadsnätet måste höjas så att man undviker trafikstockningar, innan staden börjar konsolidera serverdriften.

Vidare bör ett prisvärt alternativ till dagens ADSL-förbindelser tas fram.

Effekter

Den moderna arbetsplatsen är helt beroende av fungerande IT-lösningar. Det ligger i stadsdelsförvaltningens intresse att förbindelserna är effektiva och stabila, att avbrott och störningar kan åtgärdas fort samt att kostnaderna kan hållas på en kontrollerad nivå. Det är svårt att bedöma vilka kostnader och vilken servicenivå vi kan räkna med om förslaget genomförs.

Överlämnande

Det är viktigt att driften kan upprätthållas ostört under den fas då den lämnas över till annan operatör. Som ett första steg bör en gemensam dokumentationsstandard tas fram för hela staden. Verktyg för fjärrövervakning måste testas och trimmas in. Det är viktigt att verktygen fungerar för alla typer och fabrikat av kommunikationsutrustning, i annat fall måste delar av utrustningen bytas ut.

En detaljerad logistikplan måste tas fram. Det måste finnas beskrivet för varje byggnad som är ansluten till stadsnätet var det finns switchar, kopplingsstativ eller annan nätverksutrustning samt vilka kontaktpersoner som har nycklar till utrymmena.

Sist men inte minst måste en gemensam namnstandard tas fram. Vår IT-enhet namnger idag switchar, skrivare och datorer efter var de är placerade med hjälp av de adressförkortningar som är vedertagna inom förvaltningen. Det är en standard som ger överblick och är funktionell i dagsläget, men som kan bli svår att förstå för en annan operatör.

Fastighetsnät

Större kabeldragningsarbeten bör självfallet planeras i samråd med fastighetsägaren om de påverkar byggnadens skick. Vid avflyttning från en lokal är det föga meningsfullt att ta med väggfasta ledningar och de kan då överlåtas till fastighetsägaren eller till nästa hyresgäst.

Förvaltningen ställer sig dock tveksam till tanken på att fastighetsägaren skulle ansvara för passiv nätverksutrustning. Det är viktigt att den som ansvarar för det lokala nätverket har full kontroll över all utrustning.

Felhantering

Vårt vanligaste kommunikationsfel är att användaren har en sladd som sitter löst. Om användaren inte kan lösa problemet själv kan en tekniker i regel vara på plats inom några minuter.

Det händer några gånger per månad att ADSL-förbindelser slutar att fungera. Ibland är det STOKAB som behöver starta om någon router, ibland är det Telia som behöver rätta till något i telenätet. Problemen löser sig i regel efter en kontakt med Tieto Enators servicecentrum.

Avbrott i själva LAN-förbindelserna eller WAN-förbindelserna är ovanliga.

Det som kan vara svårare att ringa in är störningar i trafiken. När en dator uppträder onormalt och felet inte följer några klassiska mönster får man pröva många antaganden. Felet kan ligga i hur programmen är installerade eller i själva hårdvaran. I slutändan kan det visa sig att det är dammtussar inne i datorn eller en defekt kabel som orsakar störningar.

Det är viktigt att den som utför felsökningen kan kontrollera alla led i kedjan. De fel som är svårast att komma till rätta med är de, där man inte kan avgöra vilken nivå de ligger på. Om det finns användare som får långa väntetider i en viss tjänst medan allting annat fungerar normalt så antar vi att störningen ligger centralt, men felanmälan avvisas med att det är en lokal fråga.

När det inte går att avgöra var felet ligger måste det finnas en rutin för att lyfta problemet till en mer kvalificerad nivå. Tjänsten använder kanske ett protokoll som skiljer sig från andra tjänsters sätt att skicka data. Lämpligen bör man göra en mätning av hela flödet, från avgivande server fram till mottagande dator.

Anvarsfördelning

Stockholms stad har en IT-struktur som är omfattande och komplex. På något sätt bör verksamheten delas upp på olika parter där gränsdragningarna bör följa behoven.

Den lokala och den centrala nivån arbetar på olika plan. SLK är beställare och utformar strategier. Tieto Enator med underleverantörer utvecklar och sköter ett flertal stora och komplexa system. De lokala IT-enheterna ser till att det går att ansluta till de olika systemen ute på arbetsplatserna. Det är ett arbete där man arbetar på bredden och har sin styrka i att man finns nära användarna och känner till de lokala förutsättningarna.

Den nuvarande fördelningen är naturlig, men det finns en stor förbättringspotential när det gäller samarbetet mellan de olika nivåerna.

Enligt förvaltningens mening bör kommunikationsoperatören i det första skedet fokusera på de områden där det finns störst behov för att stödja verksamheten och göra stadens tjänster tillgängliga för medborgarna.

Dessa områden är

- Höja kapaciteten i det stadsövergripande nätet.
- Utveckla möjligheterna till säker, trådlös förbindelse.
- Stödja verksamheterna med övervakning och mätning, också av de lokala näten.
- Erbjuder konsulttjänster när de lokala organisationerna har behov av rådgivning eller felsökning.

SLUT