



Lars-Erik Stålkranz
Administration
08-508 270 08
lars-erik.stalkrantz@tk.stockholm.se

Till
Trafik- och renhållningsnämnden
2008-06-17

Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service, Svar på remiss

Förslag till beslut

1. Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa detta tjänsteutlåtande.

Magdalena Bosson
Förvaltningschef

Ulla Ritzén
Avdelningschef

Lars-Erik Stålkranz
Enhetschef

Sammanfattning

Ärendet avser yttrande över ”Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service”, en remiss från kommunstyrelsen.

Införande av stadsövergripande gemensam IT-service innebär en stor förändring av hur IT-tjänster kommer att levereras till såväl verksamheterna som till de enskilda användarna. Förslaget utgår i stort från situationen inom stadsdelsektorn med likartad verksamhet och där gemensam service enligt förslaget bör kunna ge övervägande positiva effekter. För Trafikkontorets del liksom för övriga fackförvaltningar och bolag med tydlig specialisering är besparingspotentialen mer osäker. För att förslaget inte ska få negativa konsekvenser för kontorets verksamheter är den fortsatta utredningen med bl.a. en mer detaljerad krav och behovsanalys av det lokala IT-stödet på fackförvaltningar viktigt.



Trafikkontoret har inga invändningar mot de delar i förslaget till gemensam IT-service som avser generella gemensamma IT-infrastrukturella funktioner som t.ex. E-post, integrationstjänster, E-tjänstportaler, katalogtjänster mm. Kontoret ser också positivt på förslaget om att det skall finnas ett basutbud samt ett tilläggsutbud som avropas efter behov.

Kontoret har däremot speciella behov av IT-stöd i egenskap av väghållare dels för att klara framkomlighetsuppdraget i regionen men även för att klara säkerheten för trafikanterna. Trafikkontoret har därför behov av att samarbeta med andra organisationer bl.a. Trafik Stockholm kring IT-drift och IT-jour också utifrån att det är en dygnet runt verksamhet. Slutligen har kontoret, speciella behov av att kunna hantera hemligstämplad information och ha tillgång till IT-stöd för förvaltning och underhåll av de hemligstämplade tunnlarna som finns i Stockholms stad.

Kontorets speciella behov av IT-stöd kan därför vara svårt att helt inrymmas i en gemensam IT-service. Av dessa skäl anser kontoret, i likhet med förslaget i remissen, att en detaljerad krav- och behovsanalys måste genomföras. Denna analys bör göras i samverkan med trafikkontoret innan hela eller delar av förslaget till gemensam IT-service kan genomföras för trafikkontorets del. I arbetet med denna analys bör även kontorets erfarenheter från samverkan mellan trafikkontoret, exploateringskontoret, fastighetskontoret och utrednings- och statistikkontoret tas tillvara.

Bakgrund / Remissen

Kommunstyrelsen har till Trafik- och renhållningsnämnden remitterat ett tjänsteutlåtande, "Förslag till införande av stadsövergripande gemensam IT-service". Ärendet innehåller ett förslag till hur staden skall införa en stadsövergripande gemensam IT-service. Svar på remissen önskas senast 2008-06-30.

Remissen

Förslaget till stadsövergripande gemensam IT-service beskriver hur en gemensam IT-service för det infrastrukturella IT-området skall etableras och sedan successivt införas under 2009 och 2010 för samtliga förvaltningar och bolag inom staden. Syftet är att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva, att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter samt att kostnaderna för administration i staden ska minska.

Ärendet föreslår hur en stadsövergripande gemensam IT-service ska genomföras, för i första hand stadsdelsnämnderna och utbildningsnämnden. Även det lokala

IT-stödet på övriga facknämnder och bolag ska konsolideras, men innan detta kan ske bör en mer detaljerad krav- och behovsanalys genomföras då IT-miljön där är mer diversifierad.

Servicenämnden får ansvaret för IT-leveranserna inom staden enligt detta ärende. Staden ska också bygga upp en organisation som kan hantera och ta emot verksamheternas behov.

Gemensam IT-service för stadsdelsnämnderna samt facknämnder och bolag ska enligt förslaget i detta ärende realiseras genom att verksamheten konsolideras och läggs ut på entreprenad avseende följande tjänster:

- Lokal serverdrift infrastruktur/serverdrift lokala verksamhetssystem
- Servicedesk/Helpdesk
- Arbetsplatssystem.

En stadsövergripande Servicedesk/Helpdesk etableras, som hanterar stadens kunder i IT-leveransen. Servicedesk/Helpdesk äger alla ärenden och hanterar i sin tur ärenden som ska förmedlas till andra leverantörer eller helpdeskfunktioner. Detta ger kunden/verksamheten en kontaktyta och återkoppling sker från den centrala funktionen Servicedesk/Helpdesk. Alla ärenden ska kunna följas av stadsledningskontoret.

Trafikkontorets synpunkter

Generella synpunkter

Införandet av stadsövergripande gemensam IT-service innebär en stor förändring av hur IT-tjänster kommer att levereras till såväl verksamheterna som till de enskilda användarna. Utgångspunkterna i förslaget präglas i stor utsträckning av dagens situation inom stadsdelsektorn. Detta är i sig naturligt utifrån att verksamhetssystemen där är gemensamma och behovet av IT-tjänster är likartade både utifrån verksamhetens krav såväl som för de enskilda användarna.

Fackförvaltningar och bolag har mycket specialiserade och differentierade uppdrag vilka IT-verksamheten skall stödja. Man nämner dock i remissen att stadsledningskontoret måste genomföra en mer detaljerad krav- och behovsanalys för det lokala IT-stödet på fackförvaltningar och bolagens innan förslagen om Gemenensam IT-service kan realiserars.

I remissen används också genomgående begreppet lokala verksamhetssystem utan någon analys av deras betydelse. För Trafikkontorets del är de lokala verksamhetssystemen det som avgör om kontoret kan leverera de uppdrag som kontoret är satt att utföra.



Trafikkontoret behov av IT-stöd

Trafikkontoret har tre huvuduppdrag som IT-verksamheten skall stödja. Det är

- Framkomlighetsuppdraget
- Serviceuppdraget
- Underhållsuppdraget

För att klara dessa uppdrag behöver kontoret en väl fungerande IT-service och där specialiserade system inom det kommunaltekniska¹ området är en förutsättning. Merparten av de verksamhetssystem som kontoret använder är unika för den egna verksamheten och kommer från mindre, inom området, specialiserade IT-företag. Detta innebär att dessa IT-system inte alltid befinner sig i samma tekniska utvecklingsfas vilket får till följd att det ställs högre krav på den PC-plattform som systemen skall fungera i. Mycket av den information som finns i IT-systemen har också en rumslig del med kopplingar till GIS² och kartsystem. Detta ställer i sin tur krav på särskilda databaser och mer komplexa IT-system.

Framkomlighetsuppdraget

Under de kommande 10 till 15 åren kommer det att satsas på stora infrastrukturella projekt i regionen som kontoret medverkar i. Detta kommer att sätta fokus på framkomligheten, trafikplanering och trafikinformation som också måste ske i ett regionalt perspektiv. Kontoret har ett långvarigt samarbete med Vägverket Stockholm i dessa frågor bl.a. genom en gemensam vägtrafikcentral Trafik Stockholm och stadens egen driftcentral.

Kontoret samverkar med Trafik Stockholm avseende vissa IT-infrastrukturella lösningar bl.a. för att i vissa lägen ha tillgång till katastrofsäkra och autonomt fungerade IT-system. IT-systemen har därför successivt byggts ut för att tillgodose detta krav. Trafikkontoret har därför behov av att samarbeta med bl.a. Trafik Stockholm och andra organisationer kring IT-drift och IT-jour också utifrån att det är en dygnet runtverksamhet.

Service och Underhållsuppdragen

IT-stödet för dessa uppdrag kan troligtvis passa in i de gemensamma funktioner som staden bygger ut kring eTjänster. Även andra infrastrukturella IT-funktioner som integrationer med externa utförare passar troligtvis också in i gemensam IT-service. I övrigt är de verksamhetssystem som kontoret har för att lösa dessa uppdragen i hög grad specialiserade och unika i staden.

¹ IT-system inom områdena samhällsbyggnad, mark- och exploatering, trafikplanering, gatubyggande, drift och underhåll, park- och stadsmiljö, geodesi och kartsystem

²GIS = Geografiska informationssystem

Speciella tekniska system

Som väghållare har kontoret ansvar för vägnätet och säkerheten i vägnätet. För att upprätthålla detta finns ett stort antal drift- och övervakningssystem som kontoret måste ha tillgång till för att garantera säkerheten för trafikanter. Kontoret är därför ägare av en mängd olika tekniska anläggningar inom staden som alla är sammankopplade i ett tekniskt IT-nät.

I detta nät hanteras bl.a. övervakning av hissar, rulltrappor, markvärme, ledningstunnlar och vägtunnlar, trafiksignalanläggningar samt passagesystem för vissa teknikutrymmen. I detta ingår också system för trafikvideoövervakning som även är kopplat till Trafik Stockholm via GCP (gemensam kommunikationsplattform).

För att hantera detta IT-nät och dess ingående komponenter krävs specialistkompetens. Det krävs också specialistkunskap i kontakterna med de företag som levererar IT-tjänster inom detta område. Detta måste beaktas i samband med att en detaljerad krav och behovsanalys genomförs.

Säkerhetsklassade IT-system

Kontoret förvaltar och underhåller också vissa säkerhetsklassade tunnlar som finns i staden. För att hantera IT-stödet till denna verksamhet måste viss personal inom trafikkontorets IT-enhet vara personkontrollerade och genomgått en särskild säkerhetsutbildning. För företag vars personal skall användas i denna verksamhet måste en särskild SUA³-prövning genomföras utöver en personkontroll och särskild utbildning. Även detta måste beaktas då en detaljerad krav och behovsanalys genomförs.

Gemensam servicedesk/helpdesk

Trafikkontoret har idag en egen väl fungerande servicedesk som är upphandlad som en entreprenad bemannad av ett externt företag. Denna servicedesk är placerad i tekniska nämndhuset vilket innebär att det finns en närhet till verksamheterna och därmed kunskap både om verksamheternas behov men också en lokalkännedom hur användarna sitter och vilken utrustning de har.

I remissen beskrivs Servicedesk/Helpdesk som en funktion för service till användare och en ”single point of contact” för support och beställningar. Funktionen ansvarar för användarstöd och felavhjälpning, men också för hantering av enklare beställningar och avrop såsom begäran om nya arbetsplatser, användare etc. Målet är också att ca 80% av alla ärenden skall lösas i servicedesk.

³ SUA = Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetskyddsavtal



För stadsdelsförvaltningarna bör den föreslagna modellen kunna fungera bra. Den gemensamma servicedesken kan fungera även för trafikkontorets användare för de gemensamma stödsystemen Agresso (Ekonomi) och Lisa (personal) samt andra stadsgemensamma IT-funktioner.

För trafikkontorets egna verksamhetssystem och speciella program finns det en uppenbar risk att dessa frågor försvinner i mängden av andra supportfrågor. Risken finns att mycket av denna support kommer att hanteras av användarna på trafikkontoret själva med ökade kostnader som följd. Man bör därför överväga en lösning där dessa risker kan minskas och en lokal koppling finns med.

Roller och ansvar

I förslaget skall Serviceförvaltningen få en central roll i alla kontakter med IT-leverantörerna. För de renodlade IT-infrastrukturella delarna dvs. central kommunikation, e-post, katalogtjänster mm är detta bra och kan underlätta hanteringen. För hanteringen av kontorets lokala verksamhetssystem blir rollerna oklara och här måste rollerna och gränsdragningarna bli mycket tydligare. Detta blir särskilt viktigt då kontoret förutsätter att Trafik- och renhållningsnämnden fortfarande skall vara systemägare av sina egna verksamhetssystem.

Trafikkontorets egna verksamhetssystem kommer från mindre och specialiserade leverantörer inom det kommunaltekniska området vilket innebär att det krävs verksamhetskunskap i kontakterna med leverantörerna. Leverantörerna har också ofta egna förvaltningsgrupper där mycket av kontakterna sker mellan leverantörerna och kvalificerade användare inom det kommunaltekniska området. Här måste Serviceförvaltningens roll klargöras i förhållande till verksamheterna på trafikkontoret. Trafikkontorets verksamheter behöver därför korta beslutsvägar så att inte negativa konsekvenser för verksamheterna uppstår.

Ekonomiska konsekvenser

I förslaget till gemensam IT-service har en beräknad kostnad för genomförandet uppskattats till 80 Mkr. Om detta även omfattar förvaltningarnas egna kostnader för att anpassa de lokala verksamhetssystemen för alla förvaltningar och bolag framgår inte. Kontoret förutsätter att dessa kostnader finansieras centralt.

Trafikkontorets förslag

Kontoret har idag en väl fungerande IT-service som på uppdrag även levererar IT-service till brandförsvaret, exploateringskontoret, fastighetskontoret och utrednings- och statistikkontoret. Erfarenheter från detta samarbete visar att det finns samordningsvinster men också svårigheter med att hålla en hög standardisering samtidigt som lyhördhet och flexibilitet måste finnas för



verksamheternas behov. Hög kompetens och kunskap om de olika kontorens/bolagens verksamheter och behov är viktiga faktorer för att lyckas. Kontoret har därför erfarenheter av standardisering och gemensam IT-service som borde komma till nytta i andra sammanhang.

Trafikkontoret har inga invändningar mot de delar i förslaget till gemensam IT-service som avser generella gemensamma IT-infrastrukturella funktioner som t.ex. E-post, integrationstjänster, E-tjänstportaler, katalogtjänster mm. Kontoret ser också positivt på förslaget om att det skall finns ett basutbud samt ett tilläggsutbud som avropas efter behov.

Trafikkontorets IT-stöd är utformat för att kontoret ska kunna uppfylla uppdraget som väghållare och därmed klara framkomlighetsuppdraget i regionen men även för att klara säkerheten för trafikanterna. Kontoret har därför behov av samverkan med Trafik Stockholm och andra organisationer kring IT-drift och IT-jour också utifrån att det är en dygnet runtverksamhet.

Trafikkontorets behov av ett tekniskt IT-nät och behov av att kunna hantera de säkerhetsklassade IT-systemen ser kontoret svårigheter med att inrymma i gemensam IT-service.

Kontoret anser också att en gemensam servicedesk:s uppbyggnad och funktion måste tydliggöras och att ett lokalt inslag måste möjliggöras för fackförvaltningar och bolag med sina egna behov och krav. I förslaget står också att SLK skall kunna följa alla ärenden som registreras i servicedesken. Lika självklart är att trafikkontoret kan följa sina egna ärenden i egenskap av beställare.

Den stora förändring som införandet av gemensam IT-service innebär, kan för kontorets del få negativa effekter för IT-stödet till kontorets verksamheter och i förlängningen hur kontoret kan utföra sina uppdrag. Förslaget innehåller också oklarheter då det gäller roller och ansvar vilket måste förtydligas. Vidare är det viktigt att utreda besparingspotentialen i förslaget för kontorets del.

Kontoret anser därför att innan förslaget om gemensam IT-service helt eller delvis kan införas för trafikkontorets del, måste en detaljerad krav- och behovsanalys genomföras där kontorets behov av IT-stöd klargörs. Denna analys bör göras i samverkan med trafikkontoret.

Kontorets erfarenheter från den befintliga samverkan som redan finns mellan trafikkontoret, exploateringskontoret, fastighetskontoret och utrednings- och statistikkontoret bör också tas tillvara i detta arbete.

Slut