



Nytt drift och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation

SLUTRAPPORT

Projekt	Författare	Version	Dnr
Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation	Emma Karlsson	1.0	035-3036/2007
Förvaltning/avdelning	Fastställd av styrgrupp	Senast ändrad	Sida
Stadsledningskontoret/IT-avdelningen	2007-11-30	2007-11-30	1 (9)
			Lilla ratten

Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
1.1	Mål och avgränsningar	4
1.1.1	Effektmål	4
1.1.2	Projekt mål	4
1.1.3	Avgränsning	5
1.2	Milstolpar	5
2.	Resultat	6
2.1	Måluppfyllelse	6
2.1.1	Effektmål	6
2.1.2	Projekt mål	7
2.2	Tidsplan	8
2.3	Projektbudget	8
3.	Arbetsätt	8
3.1	Projektorganisation	8
3.2	Metoder och verktyg	8
3.3	Kvalitetssäkring	8
4.	Övriga erfarenheter	9
4.1	Resurshantering	9
4.2	Arbetsätt i projektet	9
4.3	Projektdokument och styrning	9

1. INLEDNING

Syftet med projektet har varit att ta fram ett tjänsteutlåtande samt ett avtalsutkast som skall täcka stadens behov av datakommunikation samt hur drift och förvaltning av detta bör skötas. Projektet har haft till uppgift att kartlägga hur datakommunikationen ser ut i staden, från Internetanslutning till slutanvändarens skrivbord.

Projektet hade inte till uppgift att genomföra föreslagna förändringar i förvaltningsorganisationen eller ansvara för att ett nytt avtal om drift och förvaltning av stadens datakommunikation upprättas mellan parterna. Inte heller var det projektets uppgift att utreda överföringsprojektets utformning eller beräkna kostnader för ett omställningsarbete.

Projektet har kunnat konstatera att både leverantörer och användare idag upplever en osäkerhet angående ansvarsgränser och överlämningspunkter för olika tjänster.

Det ska hållas i minnet att projektet haft i uppdrag att analysera stadens datakommunikation ur ett stadsövergripande perspektiv. De förslag till förändringar som redovisas av projektet har i huvudsak ett sådant perspektiv vilket kan innebära att en enskild förvaltning inte nödvändigtvis uppfattar förändringarna som en kvalitetshöjning. Det är emellertid projektets uppfattning att det lokala och det stadsövergripande perspektivet generellt inte står i motsättning till varandra och bedömningen är att förslagen till övervägande del är fördelaktiga ur bägge perspektiven.

Projektet anser att en grundförutsättning för att kunna effektivisera datakommunikationen är att ansvaret för processer, teknik och arbetssätt är så samlat som möjligt. Med en sådan lösning kan också samordningseffekter och stordriftsfördelar uppstå.

De förslag som projektet lämnar är att det operativa ansvaret för drift av stadens datakommunikation skall upphandlas i konkurrens, och att fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag, St:Erik kommunikation AB (operatören). Detta innebär att det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten stegvis förs över från lokal förvaltning till operatören. Den grundläggande fiberinfrastrukturen skall tillhandahållas av AB Stokab inom ramen för ett ramavtal på fiberförbindelse. Kommunstyrelsen föreslås ha det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation. Dessutom ges de i uppdrag att arbeta fram ramavtal för både datakommunikationen och fiberinfrastrukturen och ges befogenhet att löpande revidera dessa avtal om så krävs för att tillgodose krav på kommunikation och tillgänglighet från stadens verksamheter.

Vidare förslås att ägarförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utreds i samband med det arbete med konsolidering och standardisering av stadens IT-struktur som skall genomföras under 2008. Detta för att kunna lösa ägandefrågan på bästa sätt ur verksamheternas synvinkel. Projektet har löpt under relativt kort tid och anser att ägandefrågan behöver analyseras djupare för att kunna bedömas korrekt.

1.1 Mål och avgränsningar

1.1.1 Effektmål

Projektet skall leverera ett tjänsteutlåtande samt ett avtalsutkast som sammantaget ger Stokabs kommunikationsverksamhet, här kallad St Erik Kom, i uppdrag att sköta drift och eventuellt förvaltning av hela eller delar av stadens datakommunikation. Projektet skall också belysa för och nackdelar med att integrera förvaltning av stadens telefonlösningar inom samma organisation som förvaltning av datakommunikationen.

Avtal och tjänsteutlåtande skall resultera i tydliga riktlinjer för vem som ansvarar för stadens datakommunikation vad gäller ägarskap och budgetansvar, utvecklingsansvar, förvaltningsansvar, driftansvar och ansvar för säkerhet i nätet. Erforderliga delegationsbeslut skall identifieras och ingå i tjänsteutlåtandet. En tydlig organisation för förvaltning och styrning av stadens datakommunikation skall kunna etableras med utgångspunkt i projektets förslag. Förvaltning skall om möjligt utgå från F-guide.

Hela kedjan av datakommunikation från central servermiljö och från Internet fram till slutanvändare skall vara kartlagd och dokumenterad. Ett förslag till ansvarsfördelning mellan Stockholms stads förvaltning i form av Kommunstyrelsen och övriga nämnder, samt dess bolag (Stokab, St Erik Kom och Sisab m fl) skall finnas.

Ett tydligt beställar-utförar förhållande skall etableras mellan staden som beställare av kommunikationslösningen och de delar inom/utom staden som står för förvaltning och drift av nätet. Uppdraget till St Erik Kom skall också omfatta en samverkansmodell för gemensam ledning av leveransen till staden. Även Stokabs gränssnitt mot stadens externa leverantörer och ansvar för hantering av detta gränssnitt skall vara beskrivet. Stadens kommunikationskostnader skall om möjligt minska vid införandet av den nya organisationen genom rationalisering, standardisering och styrning.

1.1.2 Projekt mål

Projektet skall vara ett samarbetsprojekt mellan Stockholms stad (SLK, IT-avdelningen) och Stokab/St Erik Kom som idag förvaltar stadsnätet. Projektet har i uppdrag att utreda och dokumentera uppdrag samt behov av delegation, mandat och befogenheter för förvaltning av stadens datakommunikation. Samtliga delar av nätverket skall beaktas, och avtalsförhållanden samt behov av politiska beslut för etableringen av fungerande drift- och förvaltningsuppdrag skall föreslås. Till nätverket räknas:

- St Erik Kom (stadsnätet)
- Lokala nätverk (LAN)
- Anslutning till Internet (IP Port)
- WLAN (lokala radiolan)
- Förlängningar av LAN

Utredningen skall omfatta ansvar för både den administrativa och den publika delen av nätet (skoldatanätet). Även de delar som idag hanteras av lokal förvaltning och Sisab skall ingå i utredningsuppdraget.

Projektet skall leverera ett förslag till uppdrag och förändrade styrdokument som omfattar:

- Omfattning av förvaltningsuppdrag
- Förslag till eventuell indelning i förvaltningsobjekt och ansvarig(a) för etablering av utpekade förvaltningsobjekt
- Utkast till modeller för ledning/styrning av kommunikationsuppdraget, samt modell för samverkan mellan beställare, utförare och beställarens kunder
- Förslag till ersättningsmodell för drift och förvaltning av nätet
- Principer för ägande av kommunikationsutrustning, med beaktande av ansvarsgränser för aktiva/passiva komponenter och gränsdragningar för fastighetsägarens eventuella ansvar för kanalisation
- Ansvar för säkerhet i nätet och parter som ansvarar för att fatta olika typer av drift- och säkerhetspåverkande beslut
- Ansvar för standarder och arbetsmetoder som styr utformningen och förvaltningen av nätet
- Ansvar för operativa beslut
- Ansvar för utveckling, test och implementering
- Livscykelhantering
- Inventariehantering
- Kunddata
- Avtalsförvaltning kund
- Avtalsförvaltning leverantör

Av förslaget skall framgå dels ett tydligt avtalsutkast för relationen mellan staden och St Erik Kom, dels förslag till politiska beslut som resulterar i eventuella nödvändiga förändringar av styrdokument och uppdrag till stadens nämnder och bolag.

1.1.3 Avgränsning

I projektplanen gjordes följande avgränsningar:

- Projektet skulle inte genomföra förändringar i förvaltningsorganisationen. Detta ansvarar linjecheferna för i respektive organisation.
- Projektet ansvarade inte för att ett nytt avtal om drift och förvaltning av stadens data- och telekommunikation upprättas mellan parterna. Detta ansvarar behöriga avtalstecknare för.
- Projektet skulle inte utreda överföringsprojektets utformning eller beräkna kostnader för omställningsarbete.

1.2 Milstolpar

Följande milstolpar var inplanerade enligt projektplanen:

- Milstolpe 1: Samtliga utredningar om förutsättningar för uppdraget genomförda – 2007-10-30
- Milstolpe 2: Tjänsteutlåtande framtaget och levererat till styrgrupp – 2007-11-05

- Milstolpe 3: Avtalsförslag framtaget och levererat till styrgrupp – 2007-11-10
- Milstolpe 4: Avtalsförslag åter från remissinstanser – 2007-11-20

Lägesrapport har utgått till styrgruppen vid varje passerad milstolpe.

2. RESULTAT

Genomförandet av kartläggning av stadens datakommunikation har skett i två huvudsakliga steg. Det första steget omfattade en kartläggning av nuläget, vilket skedde framförallt genom intervjuer med den avdelning inom AB Stokab som i dagsläget ansvarar för stadens gemensamma nät. Det nät som förvaltningar, bolag och externa leverantörer kopplar upp sig mot för att nå de tjänster och funktioner som erbjuds genom nätet. Intervjuer genomfördes även med lokala förvaltningar för att kunna kartlägga de förvaltningsinterna näten och se hur dessa är uppbyggda.

Det andra steget innebar en granskning av stadens styr- och stöddokument som berör IT-området, framförallt vad gäller organisation och ansvar för strategiska och operativa frågor. Här fokuserades framförallt på budget för 2008, stadens IT-säkerhetspolicy och e-policy.

2.1 Måluppfyllelse

2.1.1 Effektmål

Projektets förslag till avtal pekar tydligt ut ansvarsområden för respektive part, men eftersom dessa slutgiltigt skall förhandlas mellan Kommunstyrelsen och leverantören kan den långsiktiga nyttan/effekten med projektet inte mätas inom ramen för projektet. Projektets förslag kan även komma att förändras under förhandlingarna. Projektet föreslår därför att beställaren följer upp effekten om ett år för att se om den blivit den avsedda.

Projektet hade till uppdrag att utreda för- och nackdelar med att integrera stadens telefonlösningar i förvaltningsobjektet Infrastruktur. Eftersom projektet anser att en sådan integration inte är att föredra, redovisas inte detta i tjänsteutlåtandet utan här nedan. Stadens förvaltning av datakommunikation och av telefoni ligger i dag inte inom samma förvaltningsobjekt. Det finns dock ett behov att se över rådande förvaltningsstruktur med anledning av eventuella samordningsmöjligheter mellan de båda kommunikationslösningarna. De fysiska nät som i dag används av staden för datakommunikation har även kapacitet att leda telefonitjänster i stor utsträckning. SLK har därför fått i uppdrag att utreda huruvida stadens telefonitjänster bör integreras i förvaltningsobjekten relaterade till datakommunikation.

Projektet föreslår inte en ny organisation av förvaltningsobjekten, men däremot att en högre grad av integration sker mellan förvaltningsobjektet Grundläggande infrastruktur och Telefoni. Projektets motivering till detta förklaras nedan.

Flexibilitet

Telefontjänster är en service som främst påverkas av vilka kommunikationssätt som staden väljer att använda sig av, internt och gentemot medborgare. Att införliva telefoni i förvaltningsobjektet datakommunikation riskerar att telefoni endast behandlas ur en teknisk synvinkel och dess behov inom ramen för kommunikationssätt och exempelvis e-tjänster till medborgare med mera riskerar att få lägre prioritet.

Telefontjänster kommer på längre sikt att ses som andra informationstjänster, där olika sätt att förmedla information även inkluderar IP-telefoni, vilket kan användas från olika stationer, telefon såväl som PC. Den framtida utvecklingen av hur röstkommunikation kan genomföras ger stora möjligheter till olika kommunikationssätt. Det anses därför viktigt att dessa frågor ges tillräcklig fokus i förvaltningsobjektet. Telefoni skulle därför kunna vara aktuellt som ett eget förvaltningsobjekt.

Effektivt utnyttjande av befintlig infrastruktur

I förvaltningsobjektet Infrastruktur ingår den grundläggande nätdriften för stadens IT-kommunikation. Denna består i stor utsträckning av fibernät som Stokab förser staden med, samt grundläggande kommunikationstjänster inom det gemensamma kommunikationsnätet S:t Erik Kor.

Projektet ser en nödvändighet i att de kommunikationslösningar och nätanvändning som sker inom ramen för telefoni, koordineras med förvaltningsobjektet Infrastruktur. Anledningen till detta är att undvika att parallella funktioner och lösningar utarbetas, och att befintligt nät och struktur i största möjliga mån kan utnyttjas för samtliga kommunikationstjänster (inklusive telefoni) i mån av behov och funktionalitet.

Detta kan organiseras enligt följande alternativ:

- Telefoni utgör ett eget förvaltningsobjekt, i syfte att behålla en fokus på behovsorienterade lösningar och stadens kanalstrategier gentemot medborgare och internt
- Förvaltningsobjekten Telefoni och Infrastruktur samråder på operativ nivå i syfte att koordinera användning av befintliga lösningar, samt utveckling av nya kommunikationslösningar

2.1.2 Projekt mål

Samtliga projekt mål har mätts och är uppfyllda, dock har projektet beslutat att principer för ägande av kommunikationsutrustning är en fråga som behöver utredas ytterligare och föreslår därför att detta ingår i den större utredning av stadens IT-struktur som enligt kommunfullmäktiges budget skall genomföras under 2008.

Styrgruppen tog under projektets gång beslut om att avtalsutkast för relationen mellan staden och det nya bolaget inte skulle bifogas tjänsteutlåtandet utan att kommunstyrelsen istället skulle ges befogenhet att förhandla fram avtal under våren.

2.2 Tidsplan

Projektet har följt tidplanen i stort, även om vissa aktiviteter inte har utförts inom den angivna tidsramen. Några av projektmedlemmarna har även haft svårt att avsätta den tid som behövs för att genomföra samliga sina åtaganden. För att komma tillrätta med detta i framtida projekt föreslår projektgruppen att en heldags projektplanering genomförs med projektgruppen innan projektplanen skrivs samt att resurskontrakt upprättas med samtliga deltagare och deras linjechefer.

2.3 Projektbudget

Projektet har hållit de ekonomiska ramar som sattes upp. Kostnaden för den konsult som ingick i projektgruppen har understigit den budgeterade kostnaden.

3. ARBETSSÄTT

3.1 Projektorganisation

Projektorganisationen har till största delen fungerat bra. Samarbetsklimatet inom projektet bra och framförallt samarbetet mellan Stadsledningskontoret och AB Stokab har fungerat bra.

Bemanningen i projektet var följande:
Emma Karlsson, Stadsledningskontoret, projektledare
Fredrik Swedberg, Stadsledningskontoret
Mikael Johansson, AB Stokab
Johan Moberg, konsult från Ramböll

3.2 Metoder och verktyg

Lilla Ratten har använts som projektmetod vilket varit positivt både för projektgruppen och projektresultatet. Projektet har enkelt kunna följa att samtliga aktiviteter har genomförts samt att gruppen hela tiden har arbetat mot de uppsatta målen.

3.3 Kvalitetssäkring

Projektet förankrade arbetet med fackförvaltningarna tidigt under projektets löptid vilket innebar att korrigeringar kunde läggas in på ett tidigt stadium och det blev få ändringar av större omfattning. Projektet förankrade däremot arbetet med stadsdelarna först i slutet av projekttiden, vilket i sig inte innebar några större förändringar av projektets framlagda förslag.

4. ÖVRIGA ERFARENHETER

4.1 Resurshantering

Ingen konflikt uppstod mellan linjen och projektet. Projektet upplevde däremot att något mer tid borde ha avsatts för projektmedlemmarna.

4.2 Arbetsätt i projektet

Projektgruppen har haft regelbundna möten, något som varit av stor vikt för kommunikationen och samarbetet i projektet. Projektet kunde ha haft fler möten i början av projektet och färre i slutet.

4.3 Projektdokument och styrning

Projektdokumenterna (främst *projektplanen*) hade stort positivt värde för det fortsatta projektarbetet. Den förankrades på ett bra sätt i projektgruppen och aktivitetslistan i mötesanteckningarna gav god styrning av projektet.