



STADSLEDNINGSKONTORET  
IT-AVDELNINGEN

FÖRSLAG TILL  
IT-program

Bilaga 3

## Förslag till IT-program för Stockholms stad

## Innehållsförteckning

1.	Syfte och omfattning .....	2
2.	Stadens användning av IT .....	2
2.1	IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster .....	2
2.2	Stadens användning av telefoni.....	2
2.3	Förändring av verksamhetens organisation och arbetssätt.....	2
2.4	Styrning av IT för samverkan och återanvändning .....	2
2.5	Information som resurs .....	2
2.6	Värdering och uppföljning av nyttan med IT.....	2
2.7	Arbetsmiljö .....	2
2.8	Kompetensutveckling.....	2
3.	Roller och ansvarsområden .....	2
3.1	Kommunfullmäktige.....	2
3.2	Kommunstyrelsen .....	2
3.3	IT-rådet.....	2
3.4	Stadsledningskontoret.....	2
3.5	Nämnder och styrelser.....	2
4.	Styrning och uppföljning av projekt .....	2
5.	IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv .....	2
5.1	Tjänsteutveckling.....	2
5.2	Tjänsteförvaltning.....	2
5.3	Standardisering och integration .....	2
5.3.1	Infrastruktur .....	2
5.3.2	System.....	2
5.4	Drift och support.....	2
6.	Informationssäkerhet .....	2
7.	Upphandling och avtal .....	2
8.	Uppföljning och översyn .....	2

# IT-program för Stockholms stad

## 1. SYFTE OCH OMFATTNING

Stockholms stads IT-program anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. IT-programmet beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.

IT-programmet gäller för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen.

Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

IT-programmet är det övergripande styrdokumentet inom IT-området och ersätter följande styrande dokument:

- "Policy och riktlinjer för informationssäkerhet, Stockholms stad" endast kapitel 3 (2005-06-13)
- "Telefonpolicy för Stockholms stad" (1996-09-11)

Följande dokument och riktlinjer kompletterar IT-programmet, några kommer att ersättas enligt nedan:

- IT-handbok för Stockholms stad [dnr 1995:159]
- Informationsteknisk plattform för Stockholms stad, ITP [dnr 055-1611/2001]
- Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad [dnr 034-418/2005]
- e-strategi för Stockholms stad [2001-02-19]
- e-postregler för Stockholms stad [dnr 663-3732/2005]

IT-programmet kompletteras genom att kommunfullmäktige beslutar om ytterligare ärenden eller fattar nya beslut som ersätter tidigare:

- Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster [dnr 031-2487/2007]
- Ny e-strategi för Stockholms stad [dnr 051-3582/2006].

Att gällande lagar och förordningar efterföljes är en förutsättning för stadens användning av IT.

## 2. STADENS ANVÄNDNING AV IT

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapas med datateknik, telefoni, tele-, radio- och datakommunikation och används för att hantera (skapa, lagra, bearbeta och presentera) information. Hantering av information är en integrerad del av stadens verksamhet.

### 2.1 IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster

Användningen av IT är viktig för Stockholms stads invånare, medarbetare och näringslivet i regionen. IT ska användas för att göra Stockholms stad mer attraktiv och lättillgänglig, effektivisera verksamheten och skapa en modern kommun.

Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Stadens information samt utbud från andra organisationer och utförare (enskilda verksamheter och entreprenörer) ska vara tillgänglig och kunna jämföras. Stadens webbsidor ska vara anpassade till målgruppernas behov och livssituation. Tjänsterna ska finnas tillgängliga i flera olika digitala kanaler som t ex dator, mobiltelefon och interaktiv TV.

Målsättningen är att låta medborgarinflytandet genomsyra verksamheterna. Syftet är att stadens verksamheter ska fokuseras på medborgarna. För att lyckas med detta krävs olika insatser där utveckling av nya och befintliga IT-lösningar utgör en viktig del.

Staden ska även underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd. Målet är att en företagare endast ska behöva vända sig till en instans i staden för att lösa de tillstånd som krävs för att få bedriva en viss verksamhet i staden.

Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden. Uppdraget är att skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av. Verksamheternas eget utvecklingsarbete är därför en förutsättning för en framgångsrik utveckling. IT ska stödja utvecklingen av den kommunala verksamheten samt verksamheter som betalas med skattemedel men utförs av andra.

Inom flera områden som berör staden pågår också planering och utveckling på nationell nivå där siktet är inställt på att samordna tjänster inom den offentliga sektorn. Därför är det också allt viktigare att ha gemensamma standarder inom staden som går att docka ihop med andra organisationers system. Ett stort behov finns t ex mellan landsting och kommun inom flera verksamhetsområden.

Staden ska tillsammans med aktörer inom offentlig sektor tillhandahålla e-tjänster som integrerar information och handläggning mellan myndigheter och externa utförare. Detta

för att erbjuda sammanhängande tjänster främst inom områdena vård, omsorg och pedagogik.

Stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information när som helst på dygnet. Staden ska säkerställa att de tjänster som utvecklas möter de behov medborgaren har samt att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst.

## 2.2 Stadens användning av telefoni

Telefonin är för närvarande den största kommunikationskanalen för stadens medborgare och brukare. Det skall vara lätt att nå staden och att få sitt ärende utfört eller få stöd för att på egen hand utföra uppgifter.

Staden ska enligt beslut i kommunstyrelsen (dnr 036-4971/2006) upprätta en gemensam funktion för kommuncentral information, *kontaktcenter* för att skapa enkla och tydliga kontaktvägar för kontakter med staden. Kontaktcenter kan på flera sätt stötta och driva på införandet av e-tjänster genom att marknadsföra dessa, hänvisa och lotsa medborgaren fram till e-tjänsten. Det är också kontaktcenter som kan återkoppla synpunkter och upplevelser som medborgaren har tillbaka till rätt instans i staden. Att lyssna på medborgarna och ge dem den service de efterfrågar, innebär en ständigt lärande process.

För uppföljning och utvärdering av kvalitén på stadens teleservice ska metoder och verktyg utvecklas och tillämpas.

Staden ska ha en gemensam tjänstebaserad telefonlösning med målet "en anställd – ett telefonnummer – en telefon". Samtliga anställda ska ha nödvändiga kunskaper om sin organisations telefonlösning för korrekt hänvisning.

Stadens telefonpolicy innebär för stadens anställda att:

- Telefonen och dess funktioner är den anställdes personliga ansvar
- Inga samtal ska bli obesvarade
- Direktnummer ska användas för interna samtal.

## 2.3 Förändring av verksamhetens organisation och arbetssätt

En kommuns huvuduppgifter förändras relativt långsamt över tiden. Det finns därför en risk att invanda arbetssätt och rutiner inte förändras, trots att ny teknik och nytt IT-stöd finns och möjliggör en utveckling av verksamheten.

Av denna anledning är det ytterst viktigt att verksamhetens behov tillsammans med invånarnas behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handlägningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetssätt och skapa ökad samverkan. När processer förändras flyttas inte sällan befintliga ansvarsstrukturer, roller förändras och detta påverkar organisationen. Nytt IT-stöd är ofta något som startar eller driver fram

förändringen (för att processerna ändras) men det är organisationens sätt att hantera förändringen som är avgörande för utfallet.

Ledningens aktiva deltagande och styrning krävs därför för ett framgångsrikt förändringsarbete.

## 2.4 Styrning av IT för samverkan och återanvändning

Staden ska ha ett etablerat arbetssätt för prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål liksom invånares och företags behov. Detta är en viktig ledningsfråga, vilket ställer krav på att beslutunderlag för att göra rätt prioriteringar finns tillgängligt för beslutsfattarna. Inriktningen ska vara att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling. Det gör vi genom den struktur som återfinns i den framtagna modellen för verksamhetsutveckling med IT.

Lokala idéer och initiativ ska fångas upp och erfarenheter ska kunna återanvändas. IT-stödet ska kunna användas generellt i hela staden. Det är viktigt att det finns en helhetssyn och att möjligheter till återanvändning skapas för förvaltningar och bolag. Innan en applikation köps in eller utvecklas ska först en analys göras för att säkerställa, att om liknande behov finns i någon annan förvaltning ska detta i möjligaste mån koordineras så att den nya applikationen kan fylla flera enheters behov.

Det ska finnas beskrivet hur verksamhetsstöd ska införas och integreras så att produkter och tjänster kan fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur och dess driftsförhållanden, som en del modellen för verksamhetsutveckling med IT. Nya e-tjänster ska fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur.

Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden för att skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av.

## 2.5 Information som resurs

Stadens information är en nyckelresurs för de verksamheter staden ålagts att utföra. Ansvaret för att skapa och upprätthålla de olika delarna av stadens information ska vara fastställt och fördelat i organisationen på ett entydigt sätt.

Stadens information ska vara tillgänglig för alla berörda och så långt möjligt anpassas till målgruppernas behov. Informationen ska finnas tillgänglig när den efterfrågas.

Information ska lagras och arkiveras på ett strukturerat och effektivt sätt för att öka möjligheterna till snabb och integritetsskyddad åtkomst, återanvändning samt individuellt anpassad presentation av informationen. De lagrings- och arkiveringslösningar som utvecklas skall vara integrerade med verksamhetens behov samtidigt som de stödjer ett ändamålsenligt bevarande av information för den framtida forskningens behov.

Beskrivningar av informationens egenskaper ska följa nationella och internationella standarder. Upphovsrättsliga aspekter och etiska regler ska beaktas vid publicering.

All information är i dagsläget inte digital. Stadens ambition är att all verksamhetskritisk information ska finnas tillgänglig i digital form, strukturerad på ett sätt som gör den åtkomlig för behöriga användare.

## **2.6 Värdering och uppföljning av nyttan med IT**

Användningen av informationsteknik i staden ska styras av verksamhetsbehovet och invånarens, besökarens och näringslivets behov av interaktivitet. IT ska beskrivas och levereras så att verksamhetens ledning kan värdera nyttan med att informationstekniken används i stadens verksamhet samt av medborgare och andra externa intressenter.

Värderingen av IT-stödet hänger samman med hur väl integrerat detta är i verksamhetens processer och utifrån nyttan för medborgare och andra intressenter. Bedömningar av nyttan med IT ur ett verksamhets- och brukarperspektiv ska göras regelbundet. Särskild vikt ska läggas vid användarnas, internt och externt, uppfattning om användbarhet och nytta i det löpande arbetet. Detta är förvaltningsorganisationens (systemägarens) ansvar.

## **2.7 Arbetsmiljö**

Informationstekniken ska stödja god arbetsmiljö för stadens anställda genom att eftersträva god ergonomi avseende arbetsplatsutrustning, systemstöd och informationsåtkomst. Stadens fastställda personalpolicy samt policys för arbetsmiljö och jämställdhet ska tillämpas vid utveckling och anskaffning av IT-tjänster och utrustning. Det är också viktigt att belysa en förändrad arbetssituation ur ett psykosocialt perspektiv när nya tjänster införs. Utveckling av nya e-tjänster kan betyda nya interna arbetssätt med förändrade rutiner.

## **2.8 Kompetensutveckling**

Kompetensutveckling är en ledningsfråga som är starkt kopplad till utveckling av verksamheten. Kompetensutveckling inom IT-området ska leda till högre kvalitet och en förbättrad användning av IT hos stadens medarbetare.

Stadens verksamheter behöver IT-stöd som fungerar och underlättar arbetet. Det är därför viktigt att informationstekniken är enkel och användarvänlig. Användbarhet handlar om att det IT-stöd som erbjuds är enkelt att förstå, lätt att lära sig samt effektivt att använda. Det ska också lätt gå att se nytta, för verksamheten och för invånare, besökare och näringsliv.

### 3. ROLLER OCH ANSVARSOMRÅDEN

#### 3.1 Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige ansvarar för att:

- besluta om stadens gemensamma IT-program
- besluta om vilken information och vilka IT-system som ska vara gemensamma för staden
- genom revisorerna kontrollera att stadens gemensamma IT-program efterföljs.

#### 3.2 Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen är ägare av de gemensamma systemen.

Kommunstyrelsen ansvarar för att:

- IT-verksamheten effektivt tillgodoser stadens gemensamma behov och att den bedrivs med rätt krav på säkerhet och skydd av personlig integritet.

#### 3.3 IT-rådet

IT-rådets uppdrag är att vara rådgivande till stadsdirektören i IT-frågor som kräver stadsövergripande samordning. IT-rådet ska dessutom verka för att IT-användningen bidrar till att kommunfullmäktiges mål uppfylls.

IT-rådet svarar för att:

- hålla sig informerade om utvecklingstrender nationellt och internationellt främst inom offentlig förvaltning
- ge rekommendationer till stadsdirektören om prioritering av framlagda projektidéer och angelägna utvecklingsområden för staden
- följa upp pågående projekt.

#### 3.4 Stadsledningskontoret

Stadsledningskontoret ansvarar för de strategiska frågorna kring IT-användning och IT-utveckling och ska skapa förutsättningar för verksamhetsutveckling med hjälp av IT i staden.

Stadsledningskontoret ansvarar för att:

- på en övergripande nivå analysera utvecklingen inom IT-området
- stödja kommunstyrelsen i samordningen av strategiska projekt inom IT-området
- på en övergripande nivå analysera stadens IT-verksamhet och föreslå åtgärder för ekonomisk effektivisering
- analysera nyttan med IT-stödet och utifrån nyttoanalysen ta fram förslag till förändring



- genomföra en ökad samordning inom IT-området med fokus på nytta för verksamheten
- ta initiativ som leder till en ökad grad av konsolidering och standardisering
- långsiktigt planera och samordna interna och externa leveranser av IT-tjänster till stadens verksamheter för en stabil och kostnadseffektiv leverans
- upprätta en väl fungerande samverkan med förvaltningar och bolag inom IT-området så att insatser kan värderas, prioriteras och ges en nyttokalkyl i relation till mål från KF
- medverka till att effektivisera stadens administration och verksamhet med hjälp av IT
- samordna stadens informationssäkerhetsarbete
- samordna och förstärka utvecklingen av e-tjänster samt kontaktcenter för staden.

### 3.5 Nämnder och styrelser

Nämnder och styrelser ansvarar för att IT-programmet efterföljs och anpassas till den egna verksamheten i lokala riktlinjer och handlingsplaner. Detta ska vara en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem.

Nämnder och styrelser ansvarar vidare för att:

- IT-verksamheten inom nämnden bedrivs med rätt krav på säkerhet, skydd av personlig integritet och förtroende hos allmänheten
- det finns ett övergripande ansvar för IT inom respektive förvaltningsledning
- hantering av personuppgifter sker i enlighet med sekretesslagen samt personuppgiftslagen
- information som rör egen verksamhet i gemensamma system är korrekt
- IT-verksamheten inom nämndens verksamhetsområde effektivt tillgodoser såväl stadens gemensamma som de enskilda verksamheternas behov
- de regler och riktlinjer som utfärdas av kommuncentrala organ sprids, förstås och efterlevs inom förvaltningar och bolag
- förvaltningar och bolag deltar i det samarbete som bedrivs i gemensamma IT-frågor
- all berörd personal har tillräcklig utbildning och tydliga instruktioner för att genomföra sina arbetsuppgifter i samband med IT på ett effektivt och säkert sätt
- ta hänsyn till den psykosociala arbetsmiljön när verksamheterna förändras med IT-stöd och att den ergonomiska arbetsmiljön är lämpligt utformad
- Inkomma till stadsledningskontoret med underlag för gemensamt utvecklingsarbete med IT som stöd.

## 4. STYRNING OCH UPPFÖLJNING AV PROJEKT

Projekt som arbetsform ska tillämpas vid utveckling, för samverkan mellan stadens verksamheter och för kvalitetssäkring. Ledning och styrning av projekt ska ske enligt stadens projektmodell vilket leder till ett genomtänkt angreppssätt, en professionell projektledning och en tydlig och klarlagd projektorganisation.

Projekt ska organiseras så att de blir möjliga att styra. Projektets uppdragsgivare (beställare) ska vara representerad i projektets styrgrupp. Den löpande styrningen och kontrollen av arbetet avseende kostnad, tid samt levererad produkt och dess kvalitet ska fungera på ett effektivt sätt. Nyttokalkyler ska finnas för alla projekt.

## 5. IT SOM TJÄNST UR ETT ANVÄNDAR- OCH BRUKARPERSPEKTIV

Användningen av informationsteknik är idag mer en fråga om funktioner för verksamheten, för invånare, besökare och näringsliv än en fråga om teknik. IT-stödet omfattar idag nästan samtliga funktioner i en verksamhet. Inom IT-området sker en övergång till tjänsteorientering i arbetssättet mot interna och externa leverantörer. Detta innebär att de funktioner som ska levereras beskrivs som tjänster ur ett användar- och brukarperspektiv. IT-verksamheten blir därmed mer serviceinriktad och verksamhetsorienterad.

Stadens införande av tjänsteorienterad IT enligt standardiserad modell<sup>1</sup> ställer krav på att

- tjänster definieras
- beslut fattas om vem som ska leverera tjänsten
- kostnaden för tjänsten följs upp
- kapacitetsbehovet för tjänsten planeras och följs upp
- problem kan lösas och förändringar genomföras
- en gemensam funktion för kundstöd etableras.

### 5.1 Tjänsteutveckling

Vid tjänsteutveckling ska stadens IT-handbok tillämpas. Ett utvecklingsprojekt enligt IT-handboken omfattar två parallella processer: styrningen av projektet och utvecklingen av den beställda funktionen, det vill säga den tjänst som projektet ska leverera. Stadens tjänsteutvecklingsmodell beskriver de faser som krävs för att gå från idé till införande och säkrar därmed kvalitén. Modellen syftar till att förse verksamheten med väl fungerande IT-stöd och skapar en enhetlig syn på utvecklingsprocessen.

### 5.2 Tjänsteförvaltning

IT-tjänsterna ska kontinuerligt förändras i takt med den verksamhet de stödjer. Stadens förvaltningsmodell enligt IT-handboken ska tillämpas för att säkerställa att förvaltningsverksamheten bedrivs utifrån verksamhetens behov av IT-stöd och tillhörande tjänster. Förvaltning innebär både att vidmakthålla och att vidareutveckla verksamhetsstödet.

<sup>1</sup> ITIL, IT Infrastructure Library, är en sammanställning av erfarenheter om leverans av IT-tjänster och beskriver hur ett företag kan få struktur, kontroll och planering i såväl organisation som arbetssätt för att leverera tjänsterna på ett så säkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt.

Förvaltningsmodellen underlättar samordning mellan stadens lokala och centrala enheter samt bidrar till ett gott samarbetsklimat mellan stadens olika enheter. Dessutom möjliggör den återanvändning av lokala initiativ, bidrar till effektiva gemensamma arbetssätt samt tydliggör ägar- och ansvarsfrågan för förvaltning av en enskild tjänst.

### 5.3 Standardisering och integration

Användningen av IT ska effektivisera Stockholms stads verksamheter och ge möjlighet till effektiv samverkan mellan nämnder, styrelser, förvaltningar och bolag samt med externa utförare, medborgare och andra intressenter. En ökad standardisering, integration och återanvändning ska effektivisera stadens verksamheter och sänka kostnaderna för stadens åtaganden. Detta förutsätter en modern användning av informationstekniken.

Den grundläggande IT-infrastrukturen i staden ska vara en stadsgemensam verksamhetsoberoende stödfunktion. Stadens informationstekniska miljö ska hänga samman så att kommunikation kan ske enkelt och effektivt. Samverkan mellan stadens verksamheter är viktig för att utforma bra verksamhetssystem där IT är en integrerad del. Detta kräver standardisering av gränssnitt mellan olika tillämpningar, IT-tjänster och IT-infrastruktur.

Anpassning till moderna standarder på marknaden ska vara ett viktigt inslag i stadens IT-utveckling. Väl utvecklade standarder ska bidra till gemensamma lösningar och en långsiktig kostnadseffektivitet.

#### 5.3.1 Infrastruktur

Den gemensamma IT-infrastrukturen ska förenkla utbyte av funktioner och information och effektivisera administration, utbildning och kompetensförsörjning. IT-infrastrukturen ska i ökad grad bygga på för staden etablerade standarder. Utbyte av information med externa organisationer ställer krav på anpassning till gemensamma standarder för integration och informationsutbyte.

#### 5.3.2 System

När nytt IT-stöd ska införas ska en kartläggning av verksamhetsprocessen alltid ske först. Där kan avgöras om investeringar i tekniska lösningar är aktuell eller om staden har möjlighet att med utveckling av befintlig teknik genomföra förändringen. Om liknande ärenden hanteras på olika sätt runt om i staden innebär det att IT-stödet måste specialanpassas för hur olika enheter behandlar samma typ av ärende. Därför är det viktigt att verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd och e-tjänster genomförs integrerat.

Systemförsörjningen ska i första hand baseras på anskaffning av standardssystem och tjänster som uppfyller gemensamma standarder. Gemensamma standarder ska inkludera verktyg och tydliga gränssnitt för informationsutbyte och effektiv åtkomst av information.

Stadens system ska inbördes kunna utbyta information med varandra samt med system vid andra myndigheter, organisationer och företag. Därigenom ökar servicegraden genom att handläggningen blir effektivare och snabbare.

## 5.4 Drift och support

Drift och support ska kunna konkurrensutsättas för att uppnå en bestående ekonomisk och effektiv leverans. Tjänster och IT-stöd ska fungera på ett integrerat sätt oavsett vem som sköter driften.

Driftorganisationen ska baseras på en modell med få aktörer och tydliga gränssnitt och leveranskrav. Servicenivåer ska upprättas för IT-tjänsterna både mot externa och interna leverantörer. Servicenivåer ska baseras på verksamhetens krav och följas upp mot avtalade nivåer. Detta leder till en klar bild över förväntningar och ansvar.

IT-tjänster ska vara tydligt beskrivna och bygga på gemensamma begrepp som möjliggör för IT-organisationen att styra och följa upp sina processer. Roller, ansvar och kommunikationsvägar ska vara tydliga både inom den interna IT-verksamheten och mellan kund och leverantör. Kund är stadens verksamheter och IT-leverantör är den interna IT-verksamheten eller av staden kontrakterad extern leverantör.

En sammanhållen intern kundstödsfunktion ska vara den samlade kontaktpunkten för användarstöd och felanmälningar för användare för i princip alla IT-ärenden. Den ska se till att ärenden åtgärdas inom de uppsatta tidsramar som är överenskomna med stadens verksamheter.

## 6. INFORMATIONSSÄKERHET

Säkerhetsarbetet omfattar alla åtgärder vars samlade effekt är att förebygga och begränsa konsekvenserna av störningar för informationshantering inom stadens verksamheter. Personer som omfattas är förtroendevalda, anställda och i viss omfattning skolelever samt konsulter/entreprenörer om uppdragens karaktär är relevanta för informationssäkerheten.

Förankringen och medvetandet hos medarbetarna utgör själva grunden för informationssäkerhetsarbetet. Informationssäkerhet handlar om

- *sekretess*, skydd mot obehörig åtkomst av information
- *riktighet*, åtgärder för att åstadkomma rätt kvalitet på information
- *tillgänglighet*, åtgärder för att säkra drift och funktionalitet
- *spårbarhet*, möjligheten att fastställa vem som gjort vad eller att kunna verifiera orsaken till en händelse.

Stadens säkerhetsorganisation ska vara känd och berörd personal ska ha nödvändiga kunskaper om aktuella IT-stöd och gällande säkerhetsregler. Säkerhetsaspekter ska beaktas vid utveckling och anskaffning. Skriftligt godkända servicenivåer ska finnas före driftsättning och kontinuitetsplan ska finnas för verksamheter med starkt beroende av verksamhetssystem och IT-stöd.

Tillämpning av stadens informationssäkerhetspolicy innebär att:

- Grundnivån för säkerheten ska fastställas genom informationsklassificering
- Fysiskt skalskydd ska anpassas efter genomförd riskanalys
- Åtkomst/behörighet ska tilldelas formellt och endast efter behov samt följas upp regelbundet

- Alla incidenter ska rapporteras och kontinuerlig uppföljning skall ske mot fastställda regler.

## 7. UPPHANDLING OCH AVTAL

Vid upphandling inom IT-området ska Stockholms stads policys för upphandling och konkurrensutsättning tillämpas.

Med ett tjänsteorienterat och funktionellt synsätt utgör själva upphandlingen ett väsentligt moment i realiserandet av IT-tjänsten. Staden ska ha en sammanhållen leveransstrategi för IT-området som säkerställer att kontrakt, avtal och överenskommelser i största möjliga utsträckning skapar förutsättningar för flexibilitet och följsamhet mot verksamhetens krav. Möjliga effektiviseringar och stordriftsfördelar ska tillvaratas genom samordning och planering.

Staden ska löpande utvärdera leveransen av IT-tjänster och vid behov uppdatera leveransstrategin. De affärsmässiga möjligheterna att upprätthålla kostnadseffektiv drift och support på upphandlade system och tjänster under hela tjänstens livstid samt möjligheter till framtida konkurrens ska beaktas vid all upphandling. Vid anskaffning ska krav ställas på att produkter eller tjänster ska fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur och dess driftsförhållanden.

Staden ska även beakta möjligheten till samverkan mellan olika aktörer på marknaden i form av offentliga-privata partnerskap och samverkan genom nätverk. Syftet ska vara att finna nya former för staden att samverka med myndigheter, privata företag och ideella organisationer inom IT-området.

Vid köp av IT som tjänst på marknaden kan immateriella rättigheter avseende mjukvara och gjorda anpassningar ingå som en del av tjänsten. Det är då inte nödvändigt att äga licenser eller de utvecklingar/anpassningar som gjorts. Därigenom ökar möjligheterna att konkurrensutsätta tjänsten genom förnyad upphandling samtidigt som inlösningar mot vissa produkter minskas.

Det är av stor vikt att referensgrupper bestående av verksamhetsrepresentanter engageras i samband med genomförandet av upphandlingar. Upphandling/anskaffning är i grunden ett beslut om att investera eller att förbinda organisationen till externa kostnader över en längre tid.

## 8. UPPFÖLJNING OCH ÖVERSYN

Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att IT-programmet efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras.

Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering.



# Reviderad version av Förslag till IT-program för Stockholms stad

## Innehållsförteckning

1.	Syfte och omfattning .....	3
2.	Stadens användning av IT .....	4
2.1	IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster .....	4
2.2	Stadens användning av telefoni.....	5
2.3	Förändring av verksamhetens organisation och arbetsätt.....	5
2.4	Styrning av IT för samverkan och återanvändning .....	6
2.5	Information som resurs .....	6
2.6	Värdering och uppföljning av nyttan med IT.....	7
2.7	Arbetsmiljö .....	7
2.8	Kompetensutveckling.....	7
2.9	<u>Tillgänglighet</u>	
3.	Roller och ansvarsområden .....	8
3.1	Kommunfullmäktige.....	8
3.2	Kommunstyrelsen .....	8
3.3	Utvecklingsrådet.....	8
3.4	Stadsledningskontoret.....	8
3.5	Nämnder och styrelser.....	9
4.	Styrning och uppföljning av projekt .....	10
5.	IT som tjänst ur ett användar- och brukarperspektiv .....	10
5.1	Tjänsteutveckling.....	10
5.2	Tjänsteförvaltning.....	11
5.3	Standardisering och integration .....	11
5.3.1	Infrastruktur .....	11
5.3.2	System.....	11
5.4	Drift och support.....	12
6.	Informationssäkerhet .....	12
7.	Upphandling och avtal .....	13
8.	Uppföljning och översyn .....	14

# IT-program för Stockholms stad

## 1. SYFTE OCH OMFATTNING

*Stockholms stads övergripande styrdokument inom IT-området är IT-programmet och e-strategin. IT-programmet anger stadens förhållningssätt till och inriktningen för användning och utveckling av informations- och kommunikationsteknik i staden. E-strategin beskriver hur IT ska användas för att utveckla stadens verksamheter. De styrande dokumenten beskriver hur IT ska användas för att nå stadens mål.*

IT-programmet gäller för stadens nämnder och Stockholms Stadshus AB inklusive dotterbolagen.

Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsen.

*IT-programmet påverkar följande policydokument, vilka ska uppdateras i enlighet med inriktningen i IT-programmet:*

- "Policy och riktlinjer för informationssäkerhet, Stockholms stad" endast kapitel 3 (2005-06-13)
- "Telefonpolicy för Stockholms stad" (1996-09-11)

*Följande dokument och riktlinjer kompletterar IT-programmet enligt tidigare beslut:*

- IT-handbok för Stockholms stad [dnr 1995:159]
- Informationsteknisk plattform för Stockholms stad, ITP [dnr 031-966/2004]
- Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad [dnr 034-418/2005]
- e-strategi för Stockholms stad [2001-02-19]
- e-postregler för Stockholms stad [dnr 663-3732/2005]
- Snabb och lättillgänglig service för stockholmarna – förslag till organisation, modell för finansiering, utveckling och införande av nya e-tjänster [dnr 031-2487/2007]

*Stadens nuvarande e-strategi kommer att uppdateras och beslut fattas under 2008.*

Att gällande lagar och förordningar efterföljes är en förutsättning för stadens användning av IT.



## 2. STADENS ANVÄNDNING AV IT

IT utgör ett samlingsbegrepp för de tekniska möjligheter som skapas med datateknik, telefoni, tele-, radio- och datakommunikation och används för att hantera (skapa, lagra, bearbeta och presentera) information. Hantering av information är en integrerad del av stadens verksamhet.

### 2.1 IT ska underlätta tillgången till kommunens information och tjänster

Användningen av IT är viktig för Stockholms stads invånare, medarbetare och näringslivet i regionen. IT ska användas för att göra Stockholms stad mer attraktiv och lättillgänglig, effektivisera verksamheten och skapa en modern kommun.

Invånarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och IT ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till stadens tjänster. Stadens information samt utbud från andra organisationer och utförare (enskilda verksamheter och entreprenörer) ska vara tillgänglig och kunna jämföras. Stadens webbsidor ska vara anpassade till målgruppernas behov och livssituation. *Tjänsterna ska utifrån verksamhetens behov och tekniska möjligheter göras tillgängliga i flera olika digitala kanaler som t ex dator, mobiltelefon och interaktiv TV.*

Målsättningen är att låta medborgarinflytandet genomsyra verksamheterna. Syftet är att stadens verksamheter ska fokuseras på medborgarna. För att lyckas med detta krävs olika insatser där utveckling av nya och befintliga IT-lösningar utgör en viktig del.

Staden ska även underlätta för företag genom att skapa enkla och tydliga rutiner för ansökan om olika tillstånd. Målet är att en företagare endast ska behöva vända sig till en instans i staden för att lösa de tillstånd som krävs för att få bedriva en viss verksamhet i staden.

Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden. Uppdraget är att skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av. Verksamheternas eget utvecklingsarbete är därför en förutsättning för en framgångsrik utveckling. IT ska stödja utvecklingen av den kommunala verksamheten samt verksamheter som betalas med skattemedel men utförs av andra.

Inom flera områden som berör staden pågår också planering och utveckling på nationell nivå där siktet är inställt på att samordna tjänster inom den offentliga sektorn. Därför är det också allt viktigare att ha gemensamma standarder inom staden som går att docka ihop med andra organisationers system. Ett stort behov finns t ex mellan landsting och kommun inom flera verksamhetsområden.

Staden ska tillsammans med aktörer inom offentlig sektor tillhandahålla e-tjänster som integrerar information och handläggning mellan myndigheter och externa utförare. Detta

för att erbjuda sammanhängande tjänster främst inom områdena vård, omsorg och pedagogik.

Stadens intressenter ska kunna kommunicera med staden på ett säkert sätt och med garantier för att integriteten säkerställs. Det ska vara enkelt att utföra tjänster och ta del av information när som helst på dygnet. Staden ska säkerställa att de tjänster som utvecklas möter de behov medborgaren har samt att information som är skyddad av lagar och förordningar skyddas mot obehörig åtkomst.

## 2.2 Stadens användning av telefoni

Telefonin är för närvarande den största kommunikationskanalen för stadens medborgare och brukare. Det skall vara lätt att nå staden och att få sitt ärende utfört eller få stöd för att på egen hand utföra uppgifter.

Staden ska enligt beslut i kommunstyrelsen (dnr 036-4971/2006) upprätta en gemensam funktion för kommuncentral information, *kontaktcenter* för att skapa enkla och tydliga kontaktvägar för kontakter med staden. Kontaktcenter kan på flera sätt stötta och driva på införandet av e-tjänster genom att marknadsföra dessa, hänvisa och lotsa medborgaren fram till e-tjänsten. Det är också kontaktcenter som kan återkoppla synpunkter och upplevelser som medborgaren har tillbaka till rätt instans i staden. Att lyssna på medborgarna och ge dem den service de efterfrågar, innebär en ständigt lärande process.

För uppföljning och utvärdering av kvalitén på stadens teleservice ska metoder och verktyg utvecklas och tillämpas.

Staden ska ha en gemensam tjänstebaserad telefonilösning med målet "en anställd – ett telefonnummer – en telefon". Samtliga anställda ska ha nödvändiga kunskaper om sin organisations telefonilösning för korrekt hänvisning. *Meddelanden ska lyssnas av och den som önskar bli uppringd ska bli det.*

Stadens telefonipolicy innebär för stadens anställda att:

- Telefonen och dess funktioner är den anställdes personliga ansvar
- Inga samtal ska bli obesvarade
- Direktnummer ska användas för interna samtal.

## 2.3 Förändring av verksamhetens organisation och arbetsätt

En kommuns huvuduppgifter förändras relativt långsamt över tiden. Det finns därför en risk att invanda arbetsätt och rutiner inte förändras, trots att ny teknik och nytt IT-stöd finns och möjliggör en utveckling av verksamheten.

Av denna anledning är det ytterst viktigt att verksamhetens behov tillsammans med invånarnas behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stödet ska gå hand i hand. Analyser av handlägningsprocesserna måste genomföras för att fånga upp möjliga förändringar i arbetsätt och skapa ökad samverkan.

När processer förändras flyttas inte sällan befintliga ansvarsstrukturer, roller förändras och detta påverkar organisationen. Nytt IT-stöd är ofta något som startar eller driver fram förändringen (för att processerna ändras) men det är organisationens sätt att hantera förändringen som är avgörande för utfallet.

Ledningens aktiva deltagande och styrning krävs därför för ett framgångsrikt förändringsarbete.

## 2.4 Styrning av IT för samverkan och återanvändning

Staden ska ha ett etablerat arbetssätt för prioritering av gemensam utveckling där informationstekniken ska stödja och bidra till att förverkliga verksamheternas olika behov och mål liksom invånarens och företags behov. Detta är en viktig ledningsfråga, vilket ställer krav på att beslutunderlag för att göra rätt prioriteringar finns tillgängligt för beslutsfattarna. Inriktningen ska vara att staden ska arbeta mer samordnat med verksamhetsutveckling. Det gör vi genom den struktur som återfinns i den framtagna modellen för verksamhetsutveckling med IT.

Lokala idéer och initiativ ska fångas upp och erfarenheter ska kunna återanvändas. IT-stödet ska kunna användas generellt i hela staden. Det är viktigt att det finns en helhetssyn och att möjligheter till återanvändning skapas för förvaltningar och bolag. Innan en applikation köps in eller utvecklas ska först en analys göras för att säkerställa, att om liknande behov finns i någon annan förvaltning ska detta i möjligaste mån koordineras så att den nya applikationen kan fylla flera enheters behov.

Det ska finnas beskrivet hur verksamhetsstöd ska införas och integreras så att produkter och tjänster kan fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur och dess driftsförhållanden, som en del modellen för verksamhetsutveckling med IT. Nya e-tjänster ska fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur.

Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och förstärka e-tjänsteutvecklingen i staden för att skapa IT-lösningar som underlättar för invånarnas kontakt med staden och som verksamheten samtidigt har nytta av.

## 2.5 Information som resurs

Stadens information är en nyckelresurs för de verksamheter staden ålagts att utföra. Ansvaret för att skapa och upprätthålla de olika delarna av stadens information ska vara fastställt och fördelat i organisationen på ett entydigt sätt.

Stadens information ska vara tillgänglig för alla berörda och så långt möjligt anpassas till målgruppernas behov. Informationen ska finnas tillgänglig när den efterfrågas.

Information ska lagras och arkiveras på ett strukturerat och effektivt sätt för att öka möjligheterna till snabb och integritetsskyddad åtkomst, återanvändning samt individuellt anpassad presentation av informationen. De lagrings- och arkiveringslösningar som

utvecklas skall vara integrerade med verksamhetens behov samtidigt som de stödjer ett ändamålsenligt bevarande av information för den framtida forskningens behov. Beskrivningar av informationens egenskaper ska följa nationella och internationella standarder. Upphovsrättsliga aspekter och etiska regler ska beaktas vid publicering.

All information är i dagsläget inte digital. Stadens ambition är att all verksamhetskritisk information ska finnas tillgänglig i digital form, strukturerad på ett sätt som gör den åtkomlig för behöriga användare.

## 2.6 Värdering och uppföljning av nyttan med IT

Användningen av informationsteknik i staden ska styras av verksamhetsbehovet och invånarens, besökarens och näringslivets behov av interaktivitet. IT ska beskrivas och levereras så att verksamhetens ledning kan värdera nyttan med att informationstekniken används i stadens verksamhet samt av medborgare och andra externa intressenter.

Värderingen av IT-stödet hänger samman med hur väl integrerat detta är i verksamhetens processer och utifrån nyttan för medborgare och andra intressenter. Bedömningar av nyttan med IT ur ett verksamhets- och brukarperspektiv ska göras regelbundet. Särskild vikt ska läggas vid användarnas, internt och externt, uppfattning om användbarhet och nytta i det löpande arbetet. Detta är förvaltningsorganisationens (systemägarens) ansvar.

## 2.7 Arbetsmiljö

Informationstekniken ska stödja god arbetsmiljö för stadens anställda genom att eftersträva god ergonomi avseende arbetsplatsutrustning, systemstöd och informationsåtkomst. Stadens fastställda personalpolicy samt policys för arbetsmiljö och jämställdhet ska tillämpas vid utveckling och anskaffning av IT-tjänster och utrustning. Det är också viktigt att belysa en förändrad arbetssituation ur ett psykosocialt perspektiv när nya tjänster införs. Utveckling av nya e-tjänster kan betyda nya interna arbetssätt med förändrade rutiner.

## 2.8 Kompetensutveckling

Kompetensutveckling är en ledningsfråga som är starkt kopplad till utveckling av verksamheten. Kompetensutveckling inom IT-området ska leda till högre kvalitet och en förbättrad användning av IT hos stadens medarbetare.

Stadens verksamheter behöver IT-stöd som fungerar och underlättar arbetet. Det är därför viktigt att informationstekniken är enkel och användarvänlig. Användbarhet handlar om att det IT-stöd som erbjuds är enkelt att förstå, lätt att lära sig samt effektivt att använda. Det ska också lätt gå att se nytta, för verksamheten och för invånare, besökare och näringsliv.

## 2.9 Tillgänglighet

För personer med funktionshinder kan IT vara ett viktigt verktyg. Därför måste staden vara lyhörd för synpunkter som kan öka tillgängligheten. Stadens IT-lösningar ska vara tillgängliga för alla medborgare. Staden har ett ansvar för att driva på såväl teknik- som serviceutvecklingen vad gäller tillgänglighet.

## 3. ROLLER OCH ANSVARSOMRÅDEN

### 3.1 Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige ansvarar för att:

- besluta om stadens gemensamma IT-program
- besluta om vilken information och vilka IT-system som ska vara gemensamma för staden
- genom revisorerna kontrollera att stadens gemensamma IT-program efterföljs.

### 3.2 Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen är ägare av de gemensamma systemen.

Kommunstyrelsen ansvarar för att:

- IT-verksamheten effektivt tillgodoser stadens gemensamma behov och att den bedrivs med rätt krav på säkerhet och skydd av personlig integritet.

### 3.3 Utvecklingsrådet

*Utvecklingsrådets* uppdrag är att vara rådgivande till stadsdirektören i IT-frågor som kräver stadsövergripande samordning. *Utvecklingsrådet* ska dessutom verka för att IT-användningen bidrar till att kommunfullmäktiges mål uppfylls.

*Utvecklingsrådet* svarar för att:

- hålla sig informerade om utvecklingstrender nationellt och internationellt främst inom offentlig förvaltning
- ge rekommendationer till stadsdirektören om prioritering av framlagda projektidéer och angelägna utvecklingsområden för staden
- följa upp pågående projekt.

### 3.4 Stadsledningskontoret

Stadsledningskontoret ansvarar för de strategiska frågorna kring IT-användning och IT-utveckling och ska skapa förutsättningar för verksamhetsutveckling med hjälp av IT i staden.

Stadsledningskontoret ansvarar för att:

- på en övergripande nivå analysera utvecklingen inom IT-området
- stödja kommunstyrelsen i samordningen av strategiska projekt inom IT-området
- på en övergripande nivå analysera stadens IT-verksamhet och föreslå åtgärder för ekonomisk effektivisering
- analysera nyttan med IT-stödet och utifrån nyttoanalysen ta fram förslag till förändring
- genomföra en ökad samordning inom IT-området med fokus på nytta för verksamheten
- ta initiativ som leder till en ökad grad av konsolidering och standardisering
- långsiktigt planera och samordna interna och externa leveranser av IT-tjänster till stadens verksamheter för en stabil och kostnadseffektiv leverans
- upprätta en väl fungerande samverkan med förvaltningar och bolag inom IT-området så att insatser kan värderas, prioriteras och ges en nyttokalkyl i relation till mål från KF
- medverka till att effektivisera stadens administration och verksamhet med hjälp av IT
- samordna stadens informationssäkerhetsarbete
- samordna och förstärka utvecklingen av e-tjänster samt kontaktcenter för staden.

### 3.5 Nämnder och styrelser

Nämnder och styrelser ansvarar för att IT-programmet efterföljs och anpassas till den egna verksamheten i lokala riktlinjer och handlingsplaner. Detta ska vara en del i verksamhetsplanering och uppföljning inom stadens integrerade ledningssystem.

Nämnder och styrelser ansvarar vidare för att:

- IT-verksamheten inom nämnden bedrivs med rätt krav på säkerhet, skydd av personlig integritet och förtroende hos allmänheten
- det finns ett övergripande ansvar för IT inom respektive förvaltningsledning
- hantering av personuppgifter sker i enlighet med sekretesslagen samt personuppgiftslagen
- information som rör egen verksamhet i gemensamma system är korrekt
- IT-verksamheten inom nämndens verksamhetsområde effektivt tillgodoser såväl stadens gemensamma som de enskilda verksamheternas behov
- de regler och riktlinjer som utfärdas av kommuncentrala organ sprids, förstås och efterlevs inom förvaltningar och bolag
- förvaltningar och bolag deltar i det samarbete som bedrivs i gemensamma IT-frågor
- all berörd personal har tillräcklig utbildning och tydliga instruktioner för att genomföra sina arbetsuppgifter i samband med IT på ett effektivt och säkert sätt
- ta hänsyn till den psykosociala arbetsmiljön när verksamheterna förändras med IT-stöd och att den ergonomiska arbetsmiljön är lämpligt utformad
- Inkomma till stadsledningskontoret med underlag för gemensamt utvecklingsarbete med IT som stöd.

#### 4. **STYRNING OCH UPPFÖLJNING AV PROJEKT**

Projekt som arbetsform ska tillämpas vid utveckling, för samverkan mellan stadens verksamheter och för kvalitetssäkring. Ledning och styrning av projekt ska ske enligt stadens projektmodell vilket leder till ett genomtänkt angreppssätt, en professionell projektledning och en tydlig och klarlagd projektorganisation.

Projekt ska organiseras så att de blir möjliga att styra. Projektets uppdragsgivare (beställare) ska vara representerad i projektets styrgrupp. Den löpande styrningen och kontrollen av arbetet avseende kostnad, tid samt levererad produkt och dess kvalitet ska fungera på ett effektivt sätt. Nyttokalkyler ska finnas för alla projekt.

#### 5. **IT SOM TJÄNST UR ETT ANVÄNDAR- OCH BRUKARPERSPEKTIV**

Användningen av informationsteknik är idag mer en fråga om funktioner för verksamheten, för invånare, besökare och näringsliv än en fråga om teknik. IT-stödet omfattar idag nästan samtliga funktioner i en verksamhet. Inom IT-området sker en övergång till tjänsteorientering i arbetssättet mot interna och externa leverantörer. Detta innebär att de funktioner som ska levereras beskrivs som tjänster ur ett användar- och brukarperspektiv. IT-verksamheten blir därmed mer serviceinriktad och verksamhetsorienterad.

Stadens införande av tjänsteorienterad IT enligt standardiserad modell<sup>1</sup> ställer krav på att

- tjänster definieras
- beslut fattas om vem som ska leverera tjänsten
- kostnaden för tjänsten följs upp
- kapacitetsbehovet för tjänsten planeras och följs upp
- problem kan lösas och förändringar genomföras
- en gemensam funktion för kundstöd etableras.

##### 5.1 **Tjänsteutveckling**

Vid tjänsteutveckling ska stadens IT-handbok tillämpas. Ett utvecklingsprojekt enligt IT-handboken omfattar två parallella processer: styrningen av projektet och utvecklingen av den beställda funktionen, det vill säga den tjänst som projektet ska leverera. Stadens tjänsteutvecklingsmodell beskriver de faser som krävs för att gå från idé till införande och säkrar därmed kvalitén. Modellen syftar till att förse verksamheten med väl fungerande IT-stöd och skapar en enhetlig syn på utvecklingsprocessen.

---

<sup>1</sup> ITIL, IT Infrastructure Library, är en sammanställning av erfarenheter om leverans av IT-tjänster och beskriver hur ett företag kan få struktur, kontroll och planering i såväl organisation som arbetssätt för att leverera tjänsterna på ett så säkert och kostnadseffektivt sätt som möjligt.

## 5.2 Tjänsteförvaltning

IT-tjänsterna ska kontinuerligt förändras i takt med den verksamhet de stödjer. Stadens förvaltningsmodell enligt IT-handboken ska tillämpas för att säkerställa att förvaltningsverksamheten bedrivs utifrån verksamhetens behov av IT-stöd och tillhörande tjänster. Förvaltning innebär både att vidmakthålla och att vidareutveckla verksamhetsstödet.

Förvaltningsmodellen underlättar samordning mellan stadens lokala och centrala enheter samt bidrar till ett gott samarbetsklimat mellan stadens olika enheter. Dessutom möjliggör den återanvändning av lokala initiativ, bidrar till effektiva gemensamma arbetssätt samt tydliggör ägar- och ansvarsfrågan för förvaltning av en enskild tjänst.

## 5.3 Standardisering och integration

Användningen av IT ska effektivisera Stockholms stads verksamheter och ge möjlighet till effektiv samverkan mellan nämnder, styrelser, förvaltningar och bolag samt med externa utförare, medborgare och andra intressenter. En ökad standardisering, integration och återanvändning ska effektivisera stadens verksamheter och sänka kostnaderna för stadens åtaganden. Detta förutsätter en modern användning av informationstekniken.

Den grundläggande IT-infrastrukturen i staden ska vara en stadsgemensam verksamhetsoberoende stödfunktion. Stadens informationstekniska miljö ska hänga samman så att kommunikation kan ske enkelt och effektivt. Samverkan mellan stadens verksamheter är viktig för att utforma bra verksamhetssystem där IT är en integrerad del. Detta kräver standardisering av gränssnitt mellan olika tillämpningar, IT-tjänster och IT-infrastruktur.

Anpassning till moderna standarder på marknaden ska vara ett viktigt inslag i stadens IT-utveckling. Väl utvecklade standarder ska bidra till gemensamma lösningar och en långsiktig kostnadseffektivitet.

### 5.3.1 Infrastruktur

Den gemensamma IT-infrastrukturen ska förenkla utbyte av funktioner och information och effektivisera administration, utbildning och kompetensförsörjning. IT-infrastrukturen ska i ökad grad bygga på för staden etablerade standarder. Utbyte av information med externa organisationer ställer krav på anpassning till gemensamma standarder för integration och informationsutbyte.

### 5.3.2 System

När nytt IT-stöd ska införas ska en kartläggning av verksamhetsprocessen alltid ske först. Där kan avgöras om investeringar i tekniska lösningar är aktuell eller om staden har möjlighet att med utveckling av befintlig teknik genomföra förändringen. Om liknande ärenden hanteras på olika sätt runt om i staden innebär det att IT-stödet måste specialanpassas för hur olika enheter behandlar samma typ av ärende. Därför är det viktigt att verksamhetsutveckling och utveckling av IT-stöd och e-tjänster genomförs integrerat.



Systemförsörjningen ska i första hand baseras på anskaffning av standardsystem och tjänster som uppfyller gemensamma standarder. Gemensamma standarder ska inkludera verktyg och tydliga gränssnitt för informationsutbyte och effektiv åtkomst av information.

Stadens system ska inbördes kunna utbyta information med varandra samt med system vid andra myndigheter, organisationer och företag. Därigenom ökar servicegraden genom att handläggningen blir effektivare och snabbare.

#### 5.4 Drift och support

Drift och support ska kunna konkurrensutsättas för att uppnå en bestående ekonomisk och effektiv leverans. Tjänster och IT-stöd ska fungera på ett integrerat sätt oavsett vem som sköter driften.

Driftorganisationen ska baseras på en modell med få aktörer och tydliga gränssnitt och leveranskrav. Servicenivåer ska upprättas för IT-tjänsterna både mot externa och interna leverantörer. Servicenivåer ska baseras på verksamhetens krav och följas upp mot avtalade nivåer. Detta leder till en klar bild över förväntningar och ansvar.

IT-tjänster ska vara tydligt beskrivna och bygga på gemensamma begrepp som möjliggör för IT-organisationen att styra och följa upp sina processer. Roller, ansvar och kommunikationsvägar ska vara tydliga både inom den interna IT-verksamheten och mellan kund och leverantör. Kund är stadens verksamheter och IT-leverantör är den interna IT-verksamheten eller av staden kontrakterad extern leverantör.

En sammanhållen intern kundstödsfunktion ska vara den samlade kontaktpunkten för användarstöd och felanmälningar för användare för i princip alla IT-ärenden. Den ska se till att ärenden åtgärdas inom de uppsatta tidsramar som är överenskomna med stadens verksamheter.

### 6. INFORMATIONSSÄKERHET

Säkerhetsarbetet omfattar alla åtgärder vars samlade effekt är att förebygga och begränsa konsekvenserna av störningar för informationshantering inom stadens verksamheter. Personer som omfattas är förtroendevalda, anställda och i viss omfattning skolelever samt konsulter/entreprenörer om uppdragens karaktär är relevanta för informationssäkerheten.

Förankringen och medvetandet hos medarbetarna utgör själva grunden för informationssäkerhetsarbetet. Informationssäkerhet handlar om

- *sekretess*, skydd mot obehörig åtkomst av information
- *riktighet*, åtgärder för att åstadkomma rätt kvalitet på information
- *tillgänglighet*, åtgärder för att säkra drift och funktionalitet
- *spårbarhet*, möjligheten att fastställa vem som gjort vad eller att kunna verifiera orsaken till en händelse.

Stadens säkerhetsorganisation ska vara känd och berörd personal ska ha nödvändiga kunskaper om aktuella IT-stöd och gällande säkerhetsregler. Säkerhetsaspekter ska beaktas vid utveckling och anskaffning. Skriftligt godkända servicenivåer ska finnas före driftsättning och kontinuitetsplan ska finnas för verksamheter med starkt beroende av verksamhetssystem och IT-stöd.

Tillämpning av stadens informationssäkerhetspolicy innebär att:

- Grundnivån för säkerheten ska fastställas genom informationsklassificering
- *Skydd* ska anpassas efter genomförd riskanalys
- Åtkomst/behörighet ska tilldelas formellt och endast efter behov samt följas upp regelbundet
- Alla incidenter ska rapporteras och kontinuerlig uppföljning skall ske mot fastställda regler.

## 7. UPPHANDLING OCH AVTAL

Vid upphandling inom IT-området ska Stockholms stads policys för upphandling och konkurrensutsättning tillämpas.

Med ett tjänsteorienterat och funktionellt synsätt utgör själva upphandlingen ett väsentligt moment i realiserandet av IT-tjänsten. Staden ska ha en sammanhållen leveransstrategi för IT-området som säkerställer att kontrakt, avtal och överenskommelser i största möjliga utsträckning skapar förutsättningar för flexibilitet och följsamhet mot verksamhetens krav. Möjliga effektiviseringar och stordriftsfördelar ska tillvaratas genom samordning och planering.

Staden ska löpande utvärdera leveransen av IT-tjänster och vid behov uppdatera leveransstrategin. De affärsmässiga möjligheterna att upprätthålla kostnadseffektiv drift och support på upphandlade system och tjänster under hela tjänstens livstid samt möjligheter till framtida konkurrens ska beaktas vid all upphandling. Vid anskaffning ska krav ställas på att produkter eller tjänster ska fungera med befintlig och framtida IT-infrastruktur och dess driftsförhållanden.

Staden ska även beakta möjligheten till samverkan mellan olika aktörer på marknaden i form av offentliga-privata partnerskap och samverkan genom nätverk. Syftet ska vara att finna nya former för staden att samverka med myndigheter, privata företag och ideella organisationer inom IT-området.

Vid köp av IT som tjänst på marknaden kan immateriella rättigheter avseende mjukvara och gjorda anpassningar ingå som en del av tjänsten. Det är då inte nödvändigt att äga licenser eller de utvecklingar/anpassningar som gjorts. Därigenom ökar möjligheterna att konkurrensutsätta tjänsten genom förnyad upphandling samtidigt som inlösningar mot vissa produkter minskas.

Det är av stor vikt att referensgrupper bestående av verksamhetsrepresentanter engageras i samband med genomförandet av upphandlingar. Upphandling/anskaffning är i grunden

ett beslut om att investera eller att förbinda organisationen till externa kostnader över en längre tid.

## 8. UPPFÖLJNING OCH ÖVERSYN

Förvaltningschefer och bolagschefer är ansvariga för att IT-programmet efterföljs och kontinuerligt följs upp. Stadsledningskontoret ansvarar för att det finns direktiv och regelverk för hur uppföljning och översyn ska genomföras. Stadsledningskontoret ansvarar för planering och genomförande av förankring och lansering.

## SÄRSKILDA UTTALANDEN

### **Stadsbyggnadsnämnden**

*Särskilt uttalande* gjordes av Cecilia Obermüller (mp), enligt följande

I samband med IT-programmet bör det tillses att SBK-handlingar läggs in i systemet "INSYN". Det är ett fåtal förvaltningar, bolag och nämnder som inte har sina dokument tillgängliga via insyn. Miljöpartiet vill påpeka att det är viktigt att SBN/SBK ansluts.

Gång efter annan kommer till vår kännedom att det är svårt att få tillgång till stadsbyggnadsnämndsprotokoll underlag och handlingar i ärenden.