

**Utlåtande 2008:90 RI (Dnr 033-800/2008)**

## **Inrättande av centralt ändringsråd (Change Advisory Board)**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Ett centralt ändringsråd (Change Advisory Board) inrättas i enlighet med detta utlåtande.
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att svara för genomförande och för framtagande av instruktioner och arbetsformer för centrala ändringsrådet.

Kommunstyrelsen beslutar, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut enligt ovan, för egen del följande

Stadsdirektören får i uppdrag att utse ledamöterna och fastställa instruktionen för centrala ändringsrådet i enlighet med detta utlåtande.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Staden har för att säkra kvaliteten i driften av stadens gemensamma IT-miljö på försök inrättat ett centralt ändringsråd (Change Advisory Board) som nu föreslås permanentas. Ändringsrådet har bedrivit sin verksamhet i pilotform sedan april månad 2007.

Pilotverksamheten har visat att driftsituationen blir mer stabil då avrop/beställningar hanterats i ändringsrådet jämfört med då avrop/beställningar inte hanterats i ändringsrådet.

Ändringsrådet ska hantera ändringar i befintliga system och produktions-sättning av nya system om dessa påverkar andra gemensamma system och godkänna dessa före avrop till leverantör. Avrop på de gemensamma obligato-riska systemen eller på sådant som berör flera förvaltningar och/eller har integ-ration mot andra system ska alltid behandlas av centrala ändringsrådet. Mot-svarande gäller vid nybeställning av system som har integration mot andra system.

Det överordnade syftet med ändringsrådet är att uppnå en större driftsäker-het. Centrala ändringsrådet ska bereda samtliga IT-tjänster i stadens gemen-samma IT-miljö.

### *Beredning*

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret. Avrapportering och föredrag-ningar har skett vid IT-rådets möten.

### *Mina synpunkter*

Stockholm ska vara en öppen och tillgänglig stad med stockholmarna i fokus. Vår stora satsning på att öka servicen till medborgarna med hjälp av ny teknik innebär ett ökat tryck på samordning och utveckling av befintliga IT-funktioner. Idag driver IT-avdelningen olika projekt för att kunna realisera de serviceinsatser som ska nå invånare, företagare och besökare.

Stockholms stad måste i detta arbete ha en väl fungerande och stabil IT-miljö. Det gäller både internt som stöd vid handläggning och externt då staden nu i snabb takt kommer att utveckla e-tjänster till stockholmarna.

Det är av stor vikt att förändringarna i IT-miljön utförs på ett fackmanna-mässigt och professionellt sätt utifrån ett väl underbyggt underlag. Ett centralt ändringsråd kommer att vara en viktig faktor för att säkra en stabil och säker drift av stadens IT-miljö. Jag föreslår därför att pilotprojektet med ett centralt ändringsråd permanentas.

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Ett centralt ändringsråd (Change Advisory Board) inrättas i enlighet med detta utlåtande.

2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att svara för genomförande och för framtagande av instruktioner och arbetsformer för centrala ändringsrådet.

**Kommunstyrelsen** beslutar, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut enligt ovan, för egen del följande

Stadsdirektören får i uppdrag att utse ledamöterna och fastställa instruktionen för centrala ändringsrådet i enlighet med detta utlåtande.

Stockholm den 14 maj 2008

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

*Anette Otteborn*

## ÄRENDET

Staden har för att säkra kvaliteten i driften av stadens gemensamma IT-miljö på försök inrättat ett centralt ändringsråd (Change Advisory Board) som nu föreslås permanentas. Ändringsrådet har bedrivit sin verksamhet i pilotform sedan april månad 2007.

Pilotverksamheten har visat att driftsituationen blir mer stabil då avrop/beställningar hanterats i ändringsrådet jämfört med då avrop/beställningar inte hanterats i ändringsrådet.

Ändringsrådet ska hantera ändringar i befintliga system och produktions-sättning av nya system om dessa påverkar andra gemensamma system och godkänna dessa före avrop till leverantör. Avrop på de gemensamma obligatoriska systemen eller på sådant som berör flera förvaltningar och/eller har integration mot andra system ska alltid behandlas av centrala ändringsrådet. Motsvarande gäller vid nybeställning av system som har integration mot andra system.

Det överordnade syftet med ändringsrådet är att uppnå en större driftsäkerhet. Centrala ändringsrådet ska bereda samtliga IT-tjänster i stadens gemensamma IT-miljö.

## BEREDNING

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret. Avrapportering och föredragningar har skett vid IT-rådets möten.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 6 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Staden har för att säkra kvaliteten i driften av stadens gemensamma IT-miljö på försök inrättat ett centralt ändringsråd (Change Advisory Board) som nu föreslås permanentas. Ändringsrådet har bedrivit sin verksamhet i pilotform sedan april månad 2007. För att testa arbetssätt etcetera avgränsades arbetet inledningsvis till LIS-systemet och dess anknötning till andra system som t.ex. Agresso, Bosko och Paraplysystemet. Efter sommaren hanterades även samtliga andra gemensamma verksamhetssystem.

Utifrån de erfarenheter som vunnits under pilotdriften föreslår stadsledningskontoret nu att centrala ändringsrådets verksamhet permanentas med de funktioner och processer som etablerats under pilotdriften.

Ändringar i befintliga system och produktionssättning av nya system ska godkännas före avrop till leverantör om dessa påverkar andra gemensamma system. Avrop på de gemensamma obligatoriska systemen eller på sådant system eller applikation som berör flera förvaltningar och/eller har integration mot andra system ska alltid behandlas av centrala ändringsrådet. Motsvarande gäller vid nybeställning av system som har integration mot andra system.

Det överordnade syftet med ändringsrådet (Change Advisory Board) är att uppnå en större driftsäkerhet. Processen bygger på ITIL (IT Infrastructure Library som är en standard för att erhålla hög kvalitet i IT-produktion). Detta är en vedertagen internationell standard som används av flertalet svenska IT-leverantörer.

#### *Bakgrund*

IT-tjänster och utvecklingen av IT-tjänster som stöd vid handläggning av ärenden inom stadens verksamheter har ökat i betydelse. Idag kan handläggning av ärenden inte ske utan ett väl fungerande IT-stöd. IT-tjänsterna har blivit allt mer integrerade med varandra och måste kunna samverka med varandra. Dessa relevanta krav på samverkan av system och applikationer i stadens totala IT-miljö ställer krav på en stark styrning och kontroll vid ändringar i enskild IT-tjänst så att ändring i en enskild IT-tjänst inte kommer att medföra störningar i stadens totala IT-miljö.

Vid utarbetandet av kraven till ramavtalet för IT och telefoni (KITT-avtalet) var ett av målen en sammanhållen IT-drift för att staden därigenom skulle få en förbättrad och förenklad styrning av stadens samlade IT-miljö. Då staden genom KITT-avtalet åstadkom en samlad drift för stadens gemensamma IT-system var detta ett viktigt steg för att nå målet.

Då KITT-avtalet träffades tillsattes ett överföringsprojekt för införandet. Överföringsprojektet fann i sitt arbete med samverkansmodell och beställarorganisation att staden borde etablera en process med därtill hörande mötesforum för att säkerställa en bra kvalitet avseende tillägg och förändringar på de avrop som läggs till TietoEnator. Överföringsprojektet föreslog att ett centralt ändringsråd skulle inrättas. IT-rådet beslutade därefter om att en pilotverksamhet skulle starta.

Vid IT-rådets sammanträde i januari 2008 uppdrogs till IT-avdelningen att utarbeta förslag till etablering av ett centralt ändringsråd för centrala och gemensamma verksamhetssystem samt för den gemensamma IT-infrastrukturen.

#### *Ärendet*

Centrala ändringsrådet har sedan april 2007 bedrivit verksamhet i pilotform för att testa de arbetssätt, arbetsformer och rutiner som föreslogs av överföringsprojektet. Inledningsvis avgränsades arbetet till LIS-systemet och dess anknytning till andra system som t.ex. Agresso, Bosko och Paraplysystemet. From hösten 2007 har samtliga verksamhetssystem som SLK's IT-avdelning förvaltar hanterats i ändringsrådet.

Pilotverksamheten har visat att driftsituationen blir mer stabil då avrop/beställningar hanterats i ändringsrådet jämfört med då avrop/beställningar inte hanterats i ändringsrådet. Erfarenheten har visat att driftsättning har kunnat genomföras korrekt och utan störningar för IT-tjänster som hanterats i ändringsrådet.

Under pilotverksamheten har ändringsrådet haft svårigheter att få acceptans om att avrop skall behandlas i ändringsrådet före driftsättning. Orsakerna härtill kan vara flera men en starkt bidragande orsak kan vara ett oklart beslutsläge i stadens organisation. Vidare har mandatet för ändringsrådet inte klargjorts och beslutats. Det finns även ett stort behov av attitydförändringar från systemägarrepresentanter/objektförvaltare för att dessa skall acceptera en annan parts inverkan inför driftsättning och förändringar av objektens IT-tjänster.

Utifrån de erfarenheter som vunnits under pilotdriften föreslår stadsledningskontoret nu att centrala ändringsrådets verksamhet permanentas med de funktioner och processer som etablerats under pilotdriften.

#### **Ändringsrådets uppgifter**

Ändringsrådet ska hantera ändringar i befintliga system och produktionssättning av nya system om dessa påverkar andra gemensamma system och godkänna dessa före avrop till leverantör. Avrop på de gemensamma obligatoriska systemen eller på sådant som berör flera förvaltningar och/eller har integration mot andra system ska alltid behandlas av centrala ändringsrådet. Motsvarande gäller vid nybeställning av system som har integration mot andra system.

Avrop som görs av förvaltningar på delar som inte berör någon annans system eller infrastruktur görs direkt till leverantören. Kopia av avrop ska skickas till centrala ändringsrådet för att få ett samlat underlag på hur mycket avrop som är lagt på leverantören för att underlätta prissättning och den årliga benchmarkingen.

#### **Beskrivning av ändringsrådets arbetsformer**

Ändringsrådets arbetsformer bygger på ITIL (IT Infrastructure Library) som är en standard för att erhålla hög kvalitet i IT-produktionen.

Centrala ändringsrådet skall bereda samtliga IT-tjänster i stadens gemensamma IT-miljö. Ordföranden i centrala ändringsrådet ska ha delegation att efter beredning fatta beslut att tillstyrka avropet eller att återremittera förslaget avrop med anvisning till komplettering.

Utvecklingsarbete eller förvaltningsaktiviteter etc. hanteras som tidigare enligt andra processer (F-guide el U-guide). För dessa steg ansvarar respektive systemägarrepresentant/objektsansvarig. Förvaltningsåtgärder och utvecklingsarbete skall ske med motsvarande förankring och samråd så att avropsprocessen normalt ska kunna ske utan återremittering.

Mallar för beslutsunderlag för ärenden/avrop ska finnas framtagna så att arbetet i linjen och i centrala ändringsrådet blir effektivt. I beslutsunderlaget till ändringsrådet ska bl.a. följande vara belyst:

- Vilka berörs av en ändring eller ett avrop.
- Hur ser systemsambanden ut och finns det risk för att förslagen ändring kan störa annan produktion eller system.
- Är personalen utbildad på det nya som skall införas.
- Finns det pengar för ändringen både avseende utveckling och drift.

- Är alla säkerhetsaspekter beaktade.
- Kräver ändringen i systemet ändringar i andra system som systemet interagerar med. Är dessa ändringar godkända av berörd systemägare.

### **Ändringsrådets bemanning och organisatoriska tillhörighet**

Ändringsrådet har under pilotverksamheten letts av IT-direktören vid SLK's IT-avdelning. En fackförvaltning och en stadsdelsförvaltning har haft ledamöter i rådet. Deltagarna har varit utsedda av stadsdirektören. Resurspersoner från IT-avdelningen har hanterat rådets kanslifunktion.

Stadsledningskontorets IT-avdelning föreslås svara för organisation och administration för centrala ändringsrådet. Ordförande och ledamöter utses av stadsdirektören. Beroende på ärende/avrop kan även ledamöter adjungeras till rådet i syfte att få så heltäckande beredning som möjligt samtidigt som det är viktigt att inte skapa någon onödig byråkrati.

#### *Ärendets beredning*

Detta ärende har beretts inom IT-avdelningen vid Stadsledningskontoret. Avrapportering och föredragningar har skett vid IT-rådets möten.

#### *Stadsledningskontorets synpunkter och förslag*

Stadsledningskontoret vill framhålla att det är av största vikt att staden har en väl fungerande och stabil IT-miljö både internt som stöd vid handläggning inom stadens verksamheter och externt då staden nu i snabb takt kommer att utveckla e-tjänster till medborgarna. Det är av stor vikt att förändringar i IT-miljön utförs på ett fackmannamässigt sätt utifrån ett väl underbyggt underlag.

Ett centralt ändringsråd kommer att vara en viktig faktor för att säkra en stabil och säker drift av stadens IT-miljö. Pilottesten med ett centralt ändringsråd har visat att ändringsrådet bör permanentas.

Det är av stor vikt att avropade och av centrala ändringsrådet tillstyrkta avrop driftsättes hos driftleverantören i enlighet med de krav och förutsättningar som angetts i avropsavtalet. Centrala ändringsrådets kanslifunktion ska ha till uppgift att samarbeta med leverantörens motsvarighet till stadens centrala ändringsråd.

Stadsledningskontoret vill understryka att driftsättning hos extern leverantör av avropade tjänster sker i enlighet med ingångna avtal mellan staden och leverantör. Beredningen i centrala ändringsrådet fritar således inte extern leverantör från sitt avtalade ansvar.