

**Utlåtande 2008:205 RI (Dnr 034-2147/2008)**

## **Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Vid inloggning till stadens e-tjänster via Internet ska en för staden gemensam lösning användas.
2. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera bolagen att använda stadens gemensamma lösning för inloggning via Internet.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att äga och förvalta stadens gemensamma lösning samt att delta i berörda upphandlingar.
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att i förekommande fall besluta om undantag från användning av den gemensamma lösningen om kommunstyrelsen finner synnerliga skäl för detta.

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

1. Den genom stadens idPortal etablerade lösningen för inloggning via Internet ska tills vidare vara stadens gemensamma lösning.
2. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att tills vidare äga och förvalta den gemensamma lösningen samt att delta i berörda upphandlingar och teckna de avtal detta kräver.
3. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att utveckla den gemensamma lösningen för inloggning till en standardiserad tjänst med hög användbarhet och tillgänglighet samt att vid behov återkomma med förslag om anskaffning av förbättrad lösning.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Stockholms invånare och företagare kommer alltmer att använda Internet för kontakter med staden. Behovet ökar därmed av elektronisk identifikation för dem som staden har kontakt med över Internet. För stadens förvaltningar och bolag behövs en lösning för inloggning till stadens e-tjänster, vilken fyller högt ställda krav på säkerhet i kommunikationen.

Staden har i dag en etablerad lösning för inloggning genom stadens ”idPortal”. Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar än stadens idPortal. När det sker uppträder staden med olika inloggningslösningar till sina e-tjänster – invånare och företag måste då hantera olika lösningar beroende på vilken förvaltning eller tjänst som är aktuell och kanske behöva logga in flera gånger för att nå önskad information. Gemensamma lösningar med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter försvåras om staden använder flera olika inloggningsförfaranden.

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar samt att styrelsen för Stockholms Stads-  
hus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den gemensamma lösningen.

Att använda en gemensam lösning för inloggning ger följande fördelar:

1. Det går att garantera att den säkerhetsnivå som fastställts i stadens säkerhetsregler upprätthålls.
2. Det blir enklare för användaren med ett inloggningsförfarande.
3. Det behövs bara en inloggning för att nå flera förvaltningar utan risk för bristande säkerhet.
4. Stadens samverkan med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter underlättas med ett gemensamt system för inloggning.
5. Utvecklingen av e-tjänster blir billigare om det finns en generell inloggningstjänst som kan läggas till en ny e-tjänst som en funktion.
6. Hanteringen av elektronisk legitimation blir billigare.

### *Beredning*

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret och därefter remitterats till Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Ös-

termalms stadsdelsnämnd, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden och Stockholms Stadshus AB.

*Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd* ser positivt på en gemensam lösning som underlättar för invånare och företag att använda stadens e-tjänster under förutsättning att lösningen uppfyller alla uppställda säkerhetskrav.

*Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd* använder idag den föreslagna lösningen och delar stadsledningskontorets synpunkter och förslag om en gemensam lösning.

*Östermalms stadsdelsnämnd* tillstyrker stadsledningskontorets förslag om idPortalen. Om det inom stadens organisation någon gång skulle finnas synnerliga skäl för en annan lösning, skall detta alltid prövas av stadsledningskontoret.

*Trafik- och renhållningsnämnden* har inga synpunkter på den föreslagna gemensamma lösningen för inloggning utan anser att förslaget är bra.

*Utbildningsnämnden* anser att förslaget om gemensam lösning för inloggning är viktig. Det är en ändamålsenlig strategi utifrån inriktningen att en genomtänkt satsning på IT och e-tjänster är väsentlig för stadens invånare. Den fortsatta e-strategin ska också medverka till att IT-användningen i staden bekräftar Stockholms ambition att vara IT-huvudstad. Beaktas bör att en stor del av stadens anställda även är medborgare i staden, har barn i olika verksamheter eller kanske har sina föräldrar i stadens äldreboenden. Som vårdnadshavare/anhörig ska inloggning till stadens e-tjänster, exempelvis Fronter och Stockholms Skolwebb, därför vara möjlig att göra från våra arbetsplatser. Detta är inte möjligt idag. Det är också av vikt med en supportfunktion dit medborgare kan vända sig för handledning och stöd för den gemensamma inloggningstjänsten.

*Stockholms Stadshus AB* hänvisar till att dotterbolagen i sina remissvar har välkomnat förslaget om att staden samordnar frågan om inloggning till stadens e-tjänster för att underlätta för invånare och företag. Stockholms Stadshus AB anser även att en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster skulle kunna ge ökad service och tillgänglighet till stadens företag och medborgare.

### *Mina synpunkter*

Det ska vara enkelt att komma i kontakt med Stockholms stad. Inom ramen för vår stora satsning på att Stockholm ska vara en IT-huvudstad i världsklass utvecklas en rad e-tjänster. E-tjänsterna ska göra det enkelt för stockholmarna att sköta sina ärenden och kontakter med staden via nätet på tider som passar dem. Invånare och företag kommer att få tillgång till information om sina

ärenden i stadens system via e-tjänster under förutsättningen att de kan identifieras på ett säkert sätt.

Ett väl fungerande inloggningsförförande är därför av stor vikt för e-tjänstprogrammets framgångar. Ambitionen är att stockholmarna genom en inloggning ska få åtkomst till samtliga e-tjänster som han eller hon har aktivt gentemot staden. En inloggning till stadens samlade e-tjänster skapar användarvänlighet och enhetlighet. Det är också viktigt att kommunikationen sker på ett säkert sätt med garantier för att den säkerhetsnivå som fastställs av stadens säkerhetsregler upprätthålls.

Staden har i dag en etablerad lösning för inloggning genom stadens ”idPortal”. Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar än stadens idPortal. När det sker uppträder staden med olika inloggningslösningar till sina e-tjänster – invånare och företag måste då hantera olika lösningar beroende på vilken förvaltning eller tjänst som är aktuell och kanske behöva logga in flera gånger för att nå önskad information. Gemensamma lösningar med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter försvåras om staden använder flera olika inloggningsförfaranden.

Föreliggande ärende föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar samt att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den gemensamma lösningen.

#### *Bilagor*

Bilaga 1: Reservationer m.m.

Bilaga 2: Remissvar från AB Svenska Bostäder

Bilaga 3: Remissvar från AB Familjebostäder

Bilaga 4: Remissvar från Stockholmshem AB

Bilaga 5: Remissvar från Stockholm Vatten AB

Bilaga 6: Remissvar från Stockholm Business Region AB

Bilaga 7: Remissvar från AB Stokab

Bilaga 8: Remissvar från Stockholms Stadsteater AB

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden *Roger Mogert* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Det är positivt att det inloggningssystem som föreslås bygger på den standard som idag gäller för myndigheter i Sverige. Genom olika former av standardisering av Internet så förenklas användandet för samtliga användare. Och - inte minst - ju enklare det är att använda, desto fler får i praktiken tillträde. Det är även positivt att detta inloggningssystem är plattformsoberoende. I sammanhanget vill vi också nämna att stadens arbetsplatser bör vara en plats som möjliggör inloggning till stadens e-tjänster. Många av stadens anställda är också invånare i Stockholms stad, har barn i stadens skolor eller föräldrar som bor i stadens äldreboenden.

**Kommunstyrelsen** föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Vid inloggning till stadens e-tjänster via Internet ska en för staden gemensam lösning användas.
2. Styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera bolagen att använda stadens gemensamma lösning för inloggning via Internet.
3. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att äga och förvalta stadens gemensamma lösning samt att delta i berörda upphandlingar.
4. Kommunstyrelsen ges i uppdrag att i förekommande fall besluta om undantag från användning av den gemensamma lösningen om kommunstyrelsen finner synnerliga skäl för detta.

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

1. Den genom stadens idPortal etablerade lösningen för inloggning via Internet ska tills vidare vara stadens gemensamma lösning.
2. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att tills vidare äga och förvalta den gemensamma lösningen samt att delta i berörda upphandlingar och teckna de avtal detta kräver.

3. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att utveckla den gemensamma lösningen för inloggning till en standardiserad tjänst med hög användbarhet och tillgänglighet samt att vid behov återkomma med förslag om anskaffning av förbättrad lösning.

Stockholm den 3 december 2008

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

*Anette Otteborn*

**Särskilt uttalande** gjordes av *Roger Mogert, Teres Lindberg och Malte Sigemalm* (alla s), *Emilia Hagberg* och *Stefan Nilsson* (båda mp) och *Inger Stark* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Stockholms invånare och företagare kommer alltmer att använda Internet för kontakter med staden. Behovet ökar därmed av elektronisk identifikation för dem som staden har kontakt med över Internet. För stadens förvaltningar och bolag behövs en lösning för inloggning till stadens e-tjänster, vilken fyller högt ställda krav på säkerhet i kommunikationen.

Staden har i dag en etablerad lösning för inloggning genom stadens ”idPortal”. Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar än stadens idPortal. När det sker uppträder staden med olika inloggningslösningar till sina e-tjänster – invånare och företag måste då hantera olika lösningar beroende på vilken förvaltning eller tjänst som är aktuell och kanske behöva logga in flera gånger för att nå önskad information. Gemensamma lösningar med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter försvåras om staden använder flera olika inloggningsförfaranden.

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar, samt att styrelsen för Stockholms Stads- hus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den gemensamma lösningen.

Att använda en gemensam lösning för inloggning ger följande fördelar:

1. Det går att garantera att den säkerhetsnivå som fastställts i stadens säkerhetsregler upprätthålls.
2. Det blir enklare för användaren med ett inloggningsförfarande.
3. Det behövs bara en inloggning för att nå flera förvaltningar utan risk för bristande säkerhet.
4. Stadens samverkan med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter underlättas med ett gemensamt system för inloggning.
5. Utvecklingen av e-tjänster blir billigare om det finns en generell inloggningstjänst som kan läggas till en ny e-tjänst som en funktion.
6. Hanteringen av elektronisk legitimation blir billigare.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 4 september 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms invånare och företagare kommer alltmer att använda Internet för kontakter med staden. Behovet ökar därmed av elektronisk identifikation för dem som staden har

kontakt med över Internet. För stadens förvaltningar och bolag behövs en lösning för inloggning till stadens e-tjänster, vilken fyller högt ställda krav på säkerhet i kommunikationen.

Staden har i dag en etablerad lösning för inloggning genom stadens ”idPortal”. Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar än stadens idPortal. När det sker uppträder staden med olika inloggningslösningar till sina e-tjänster – invånare och företag måste då hantera olika lösningar beroende på vilken förvaltning eller tjänst som är aktuell och kanske behöva logga in flera gånger för att nå önskad information. Gemensamma lösningar med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter försvåras om staden använder flera olika inloggningsförfaranden.

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar, samt att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den gemensamma lösningen.

#### Bakgrund

Stockholms stad genomför inom e-tjänstprogrammet en stor satsning på e-tjänster som vänder sig till invånare och företag. Dessa kan få tillgång till information i stadens system via e-tjänster om de kan identifieras säkert genom ett s.k. inloggningsförfarande. När väl en person har identifierats kan staden avgöra vilken behörighet vederbörande har att ta del av information av olika slag. Ambitionen är att brukaren genom en inloggning kan få åtkomst till samtliga e-tjänster, som brukaren har aktiva mot staden. På detta sätt skapas ökad användarvänlighet och enhetlighet för stadens e-tjänster.

Med fler e-tjänster med höga säkerhetskrav inom svensk förvaltning bedöms e-legitimation bli dominerande som identifikation. En e-legitimation fyller samma funktion i den elektroniska världen som en vanlig legitimationshandling gör vid fysiska möten. Många invånare i Stockholm har redan e-legitimation. Den som inte har en e-legitimation kan lätt skaffa en sådan.

#### Ärendet

Staden behöver tillhandahålla en funktion för inloggning till stadens e-tjänster så att högt ställda krav på säkerhet kan tillgodoses i kommunikationen med invånare och företag. Inloggningen ska vara enkel att använda och kostnadseffektiv för staden.

Stadens idPortal fyller högt ställda krav på säker inloggning och är tillgänglig för alla stadens förvaltningar och bolag. idPortalen tar emot inloggning med e-legitimationer från de leverantörer av e-legitimation som har ramavtal med Verva - BankID, Nordea och TeliaSonera.

Inom ramen för Vervas upphandling erbjuds e-legitimation med ”mjuka certifikat” för myndigheternas e-tjänster. Detta innebär att medborgaren (brukaren) ”laddar ned” en e-legitimation i sin dator, vilket tillgodoser säkerhetsnivån för de flesta e-tjänster. IdPortalen kan även ta emot ”hårda certifikat” via smarta kort. Detta ger mycket hög säkerhet, men ställer krav på att brukaren har tillgång till dator med kortläsare. Brukaren har redan nu möjlighet att välja identifieringssätt genom att staden följer den standard som utvecklas nationellt inom offentlig sektor. idPortalen innehåller också funk-



tioner som ger möjlighet till inloggning med andra sätt än e-legitimation och lägre säkerhetsnivå.

idPortalen kommer att integreras med den så kallade tjänsteportalen och ”mina sidor” som staden utvecklar på stockholm.se. Detta innebär att brukaren genom en inloggning kan få åtkomst till samtliga e-tjänster, som brukaren har aktiva mot staden. På detta sätt skapas ökad användarvänlighet och enhetlighet för stadens e-tjänster.

Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar för inloggning än idPortalen. Om så sker får staden olika inloggningslösningar för olika tjänster. Att använda en gemensam lösning för inloggning ger följande fördelar:

1. Det går att garantera att den säkerhetsnivå som fastställts i stadens säkerhetsregler upprätthålls.

2. Det blir enklare för användaren med ett inloggningsförfarande.

3. Det behövs bara en inloggning för att nå flera förvaltningar utan risk för bristande säkerhet.

4. Stadens samverkan med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter underlättas med ett gemensamt system för inloggning.

5. Utvecklingen av e-tjänster blir billigare om det finns en generell inloggnings-tjänst som kan läggas till en ny e-tjänst som en funktion.

6. Hanteringen av elektronisk legitimation blir billigare.

Genom e-tjänstprogrammet blir inloggningen en kritisk funktion för stadens samspel med invånare och företag och för hur stadens service uppfattas. Inloggningen måste fungera väl med hög säkerhet och god användbarhet även vid hög belastning. Med en gemensam lösning kan de funktioner som behövs för inloggning och kontroll av e-legitimation skapas på ett ställe i staden. Avtal och deltagande i upphandlingar av en e-legitimationsfunktion kan göras på ett för staden sammanhållet sätt.

Ärendets beredning

Ärendet har initierats av stadsledningskontorets IT-avdelning. Inom stadsledningskontoret har synpunkter inhämtats från Juridiska avdelningen och från stadens informations- och säkerhetschef.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning görs obligatorisk för stadens förvaltningar, att staden deltar i berörda upphandlingar samt att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den etablerade lösningen. Endast då det finns synnerliga skäl ska det enligt stadsledningskontorets förslag vara tillåtet för stadens förvaltningar att använda en annan lösning än den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning via Internet.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen ges i uppdrag att äga och förvalta stadens gemensamma lösning för inloggning till tjänster via Internet samt att kommunstyrelsen tills vidare delegerar det uppdraget till stadsledningskontoret samt att stadsledningskontoret deltar i upphandlingar och tecknar avtal som följd av uppdraget. Kommunstyrelsen föreslås också uppdraga åt stadsledningskontoret att äga och

förvalta den etablerade lösningen samt att vid behov återkomma med förslag om anskaffning av förbättrad lösning.

## BEREDNING

Ärendet har initierats av stadsledningskontoret och därefter remitterats till Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden och Stadshus AB.

### **Östermalms stadsdelsnämnd**

**Östermalms stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 23 oktober 2008 att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Helena Bonnier m fl (m), ledamöterna Gunilla Gustafsson (fp) och Susanna Alm (kd) med instämmande av vice ordförande Rolf Lindell m fl (s), ledamöterna Marion Sundqvist (mp) och Berit Bornecrantz Dias (v), *bilaga 1*.

**Östermalms stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 7 oktober 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stockholms stad genomför e-tjänster som vänder sig till invånare och företag. Dessa kan få tillgång till information i stadens system via e-tjänster om de kan identifieras säkert genom ett s.k. inloggningsförfarande. När väl en person har identifierats kan staden avgöra vilken behörighet vederbörande har att ta del av information av olika slag. Ambitionen är att brukaren genom en inloggning kan få åtkomst till samtliga e-tjänster, som brukaren har aktiva mot staden. På detta sätt skapas ökad användarvänlighet och enhetlighet för stadens e-tjänster.

Med fler e-tjänster med höga säkerhetskrav inom svensk förvaltning bedöms e-legitimation bli dominerande som identifikation. En e-legitimation fyller samma funktion i den elektroniska världen som en vanlig legitimationshandling gör vid fysiska möten. Många invånare i Stockholm har redan e-legitimation. Den som inte har en e-legitimation kan lätt skaffa en sådan.

Staden har i dag en etablerad lösning för inloggning genom stadens ”idPortal”. Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar än stadens idPortal. När det sker uppträder staden med olika inloggningslösningar till sina e-tjänster - invånare och företag måste då hantera olika lösningar beroende på vilken förvaltning eller tjänst som är aktuell och kanske behöva logga in flera gånger för att nå önskad information.

Gemensamma lösningar med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter försvåras om staden använder flera olika inloggningsförfaranden.

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar, samt att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den gemensamma lösningen.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Östermalms stadsdelsförvaltning tillstyrker stadsledningskontorets förslag om id-Portalen. Om det inom stadens organisation någon gång skulle finnas synnerliga skäl för en annan lösning, skall detta alltid prövas av stadsledningskontoret.

## **Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd**

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 15 oktober 2008 att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), ledamoten Kjell Marténg (v) och ledamoten Ylva Wahlström (mp), *bilaga 1*.

**Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 1 oktober 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Remiss angående förslag på gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster har inkommit. I remissen anges att en enhetlig lösning för inloggning till stadens e-tjänster behövs för invånare och företag. Den genom idportalen redan etablerade lösningen för inloggning föreslås som gemensam lösning och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar samt att stadens bolag rekommenderas att använda denna. Vidare föreslås att stadsledningskontoret av kommunstyrelsen ges i uppdrag att äga och förvalta den gemensamma lösningen samt deltar i upphandlingar och tecknar avtal som följd av uppdraget.

Förvaltningen ser positivt på en gemensam lösning som underlättar för invånare och företag att använda stadens e-tjänster under förutsättning att lösningen uppfyller alla uppställda säkerhetskrav.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för samhällsplanering.

Bakgrund

Förslag på gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster har inkommit till stadsdelsnämnden för yttrande.

## Ärendet

### Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande

Stockholms stad genomför inom e-tjänstprogrammet en stor satsning på e-tjänster som vänder sig till invånare och företag. Dessa kan få tillgång till information i stadens system via e-tjänster om de kan identifieras säkert genom ett s.k. inloggningsförfarande. Ambitionen är att brukaren genom en inloggning kan få åtkomst till samtliga e-tjänster, som brukaren har aktiva mot staden. Med fler e-tjänster med höga säkerhetskrav inom svensk förvaltning bedöms e-legitimation bli dominerande som identifiering.

Staden behöver tillhandahålla en funktion för inloggning till stadens e-tjänster så att högt ställda krav på säkerhet kan tillgodoses i kommunikationen med invånare och företag. Stadens idPortal fyller högt ställda krav på säker inloggning och är tillgänglig för alla stadens förvaltningar och bolag. idPortalen tar emot inloggning med e-legitimationer från de leverantörer av e-legitimation som har ramavtal med Verva - BankID, Nordea och TeliaSonera. idPortalen kommer att integreras med den så kallade tjänsteportalen och "mina sidor" som staden utvecklar på stockholm.se.

Förvaltningar och bolag kan idag välja andra lösningar för inloggning än idPortalen. Om så sker får staden olika inloggningslösningar för olika tjänster.

Att använda en gemensam lösning för inloggning ger flera fördelar:

1. Det går att garantera att den säkerhetsnivå som fastställts i stadens säkerhetsregler upprätthålls.
2. Det blir enklare för användaren med ett inloggningsförfarande.
3. Det behövs bara en inloggning för att nå flera förvaltningar utan risk för bristande säkerhet.
4. Stadens samverkan med andra kommuner, landsting och statliga myndigheter underlättas med ett gemensamt system för inloggning.
5. Utvecklingen av e-tjänster blir billigare om det finns en generell inloggningslösning som kan läggas till en ny e-tjänst som en funktion.
6. Hanteringen av elektronisk legitimation blir billigare.

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning görs obligatorisk för stadens förvaltningar, att staden deltar i berörda upphandlingar samt att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den etablerade lösningen. Endast då det finns synnerliga skäl ska det enligt stadsledningskontorets förslag vara tillåtet för stadens förvaltningar att använda en annan lösning än den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning via Internet.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen ges i uppdrag att äga och förvalta stadens gemensamma lösning för inloggning till tjänster via Internet samt att kommunstyrelsen tills vidare delegerar uppdraget till stadsledningskontoret samt att stadsledningskontoret deltar i upphandlingar och tecknar avtal som en följd av uppdraget. Kommunstyrelsen föreslås också uppdra åt stadsledningskontoret att äga och förvalta den etablerade lösningen samt att vid behov återkomma med förslag om anskaffning av förbättrad lösning.

#### Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser positivt på en gemensam lösning för inloggning i stadens IT-system för att underlätta för invånare och företag att på ett samlat sätt nå de IT-tjänster som staden erbjuder. Förutsättningen är naturligtvis att de högt ställda säkerhetskraven kan tillgodoses med denna lösning. Staden hanterar en mängd viktig och sekretessbelagd information som måste garanteras skydd mot obehörigt intrång.

#### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

**Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 23 oktober 2008 att låta förvaltningens tjänsteutlåtande utgöra svar på remissen.

**Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 7 oktober 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Remissen från kommunstyrelsen avser förslag till införande av en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster. Stockholms invånare och företagare använder stadens e-tjänster i allt högre grad för kontakter med staden och behovet av elektronisk identifikation ökar. En gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster ökar bl.a. möjligheten att uppfylla högt ställda krav på säkerhet i kommunikationen. Staden har i dag en etablerad lösning för inloggning genom stadens "idPortal" vilket föreslås göras obligatorisk för samtliga förvaltningar och bolag. Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning använder idag den föreslagna lösningen och delar stadsledningskontorets synpunkter och förslag om en gemensam lösning.

#### *Remissbehandling*

Kommunstyrelsen har i remiss den 12 september 2008 begärt yttrande av nämnden angående införande av en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster. Svaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 3 november 2008.

Övriga remissinstanser är Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, Östermalms stadsdelsnämnd, Trafiknämnden och Utbildningsnämnden.

#### *Inloggning till stadens e-tjänster*

Stockholms stad genomför en stor satsning på e-tjänster för invånare och företag. En förutsättning för dessa tjänster är att inloggningsförfarande säkerställs så att de som får tillgång till informationen har rätt behörighet. Målet är att brukaren ska kunna få åtkomst till samtliga e-tjänster som denne har aktiva mot staden genom endast en inloggning. På detta sätt skapas ökad användarvänlighet och enhetlighet för stadens e-tjänster.

Med fler e-tjänster med höga säkerhetskrav inom svensk förvaltning bedöms e-legitimation bli dominerande som identifikation. En e-legitimation fyller samma funktion i den elektroniska världen som en vanlig legitimationshandling gör vid fysiska möten.

Staden behöver tillhandahålla en funktion för inloggning till stadens e-tjänster så att högt ställda krav på säkerhet kan tillgodoses. Stadens idPortal fyller högt ställda krav på säker inloggning och tar emot inloggning med e-legitimationer från de leverantörer av e-legitimation som har ramavtal med Verva - BankID, Nordea och TeliaSonera.

Stadsledningskontoret föreslår att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning görs obligatorisk för stadens förvaltningar och bolag. Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen ges i uppdrag att äga och förvalta stadens gemensamma lösning samt att kommunstyrelsen tills vidare delegerar det uppdraget till stadsledningskontoret som deltar i upphandlingar och tecknar avtal som följd av uppdraget.

#### *Förvaltningens synpunkter*

Stockholms stads utveckling av e-tjänster innebär att stadens invånare och företag i allt högre utsträckning kommer att kommunicera med staden genom Internet. För att uppnå de fördelar som stadens satsning på dessa tjänster kan ge är det viktigt att kommunikationen har en hög grad av användarvänlighet, säkerhet, möjlighet till utveckling och att de är kostnadseffektiva.

En gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster skulle förbättra möjligheten till att uppnå detta. En ökad grad av enhetlighet ökar användarvänligheten och det blir ett enklare inloggningsförfarande, en gemensam säkerhetsnivå kan garanteras och möjligheten till utveckling blir enklare och mer kostnadseffektiv.

Den föreslagna lösningen för gemensam inloggning "idPortal" uppfyller högt ställda krav på säker inloggning och följer den nationella standarden inom offentlig sektor. Lösningen används idag av Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning och är möjlig att användas av samtliga förvaltningar och bolag.

Förvaltningen delar mot bakgrund av detta stadsledningskontorets synpunkter i frågan och förslaget om en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster.

### **Trafik- och renhållningsnämnden**

**Trafik- och renhållningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 14 oktober 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorets utlåtande.

**Trafikkontorets** tjänsteutlåtande daterat den 18 september 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendet avser yttrande över "Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster" en remiss från kommunstyrelsen.

Kontoret har inga synpunkter på den föreslagna gemensamma lösningen för inloggning utan tycker att förslaget är bra.

## Bakgrund

Kommunstyrelsen har till Trafik- och renhållningsnämnden remitterat ett tjänsteutlåtande, ”Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster”.

## Remissen

I ärendet beskrivs en gemensam funktion som staden ska tillhandahålla för inloggning till stadens e-tjänster där högt ställda krav på säkerhet kan tillgodoses i kommunikationen med invånare och företag. Inloggningen ska vara enkel att använda och kostnadseffektiv för staden. I staden finns redan en etablerad lösning, idPortalen, för inloggning via Internet. Denna föreslås bli stadens gemensamma lösning och obligatorisk att använda för stadens förvaltningar om inte synnerliga skäl finns att använda en annan lösning. Även stadens bolag ska rekommenderas att använda den gemensamma lösningen.

Uppdraget att äga, förvalta och utveckla den gemensamma lösningen för inloggning via internet föreslås delegeras till stadsledningskontoret.

## Trafikkontorets synpunkter

Kontoret har inga synpunkter på förslaget till en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster utan tycker att det är bra att resurserna fokuseras till att skapa en generell inloggningstjänst som går att använda till alla e-tjänster. Kontoret vill också framhålla vikten av att inloggningen har en hög säkerhet och att tjänsten är driftsäker med hög tillgänglighet samt är lätt att använda. Det är också av stor vikt att inloggningstjänsten är kostnadseffektiv för staden.

## Utbildningsnämnden

**Utbildningsnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 23 oktober 2008 att som svar på remiss angående gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande.

**Utbildningsförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 29 september 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen anser att förslaget om gemensam lösning för inloggning är viktig. Det är en ändamålsenlig strategi utifrån inriktningen att en genomtänkt satsning på IT och e-tjänster är väsentlig för stadens invånare. Den fortsatta e-strategin ska också medverka till att IT-användningen i staden bekräftar Stockholms ambition att vara IT-huvudstad.

Beaktas bör att en stor del av stadens anställda även är medborgare i staden, har barn i olika verksamheter eller kanske har sina föräldrar i stadens äldreboenden. Som vårdnadshavare/anhörig ska inloggning till stadens e-tjänster, exempelvis Fronter och Stockholms Skolwebb, därför vara möjlig att göra från våra arbetsplatser. Detta är inte möjligt idag. Det är också av vikt med en supportfunktion dit medborgare kan vända sig för handledning och stöd för den gemensamma inloggningstjänsten.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts av administrativa avdelningen.

## Bakgrund

Stadens nu gällande e-strategi antogs av kommunfullmäktige 2001. Genomförandeplanen var satt till 3-5 år. Hösten 2005 gjordes en uppföljning av e-strategin som visade att en större del av insatserna genomförts men att ungefär en tredjedel kvarstod. I kommunfullmäktiges budget för 2007 anges att Stockholms stads e-strategi ska revideras och tillämpas i verksamheterna under 2008 och 2009.

Kommunfullmäktige har i "Vision 2030" förklarat stadens långsiktiga ambitioner och intressen. Visionen beskriver hur Stockholm i den framväxande Stockholm-Mälardalenregionen ska utvecklas fram till år 2030. I visionen tecknas en tydlig bild av en storstad i världsklass med stockholmaren som utgångspunkt. Det är medborgarens behov, intressen och möjligheter som ska vägleda utvecklingen. Stadens verksamhet och organisation ska anpassas för att möta medborgarnas förväntningar.

Stockholm blev tidigt rankad som en av världens främsta städer inom IT och e-förvaltning, men har på senare tid tappat denna topposition. Stockholm har dock goda förutsättningar att återta denna position genom en målmedveten satsning på utveckling och införande av e-tjänster som förbättrar stadens service till medborgarna, men även genom utveckling av e-förvaltningens processer och arbetssätt och en högre grad av IT-standardisering.

Stockholms stad genomför inom e-tjänsteprogrammet en stor satsning för att ge bättre service till stadens intressenter. Invånare och företag kan få tillgång till information i stadens system via e-tjänster om de kan identifieras säkert genom ett inloggningsförfarande. Brukaren ska genom en inloggning kunna få åtkomst till samtliga e-tjänster, som brukaren har aktiva mot staden. På detta sätt skapas ökad användarvänlighet samt också enhetlighet för stadens e-tjänster.

Med fler e-tjänster med höga säkerhetskrav inom svensk förvaltning bedöms e-legitimationen bli dominerande som identifikation.

## Förvaltningens förslag och förvaltningens synpunkter

Utgångspunkten i vision 2030 liksom i förslaget om gemensam lösning för inloggning är stockholmaren. Förvaltningen delar helt uppfattningen att medborgaren ska stå i centrum för stadens verksamhet och att en gemensam inloggning för stadens e-tjänster ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta kommunikationen med stadens tjänster. Förvaltningen instämmer också i att en gemensam lösning för inloggning kommer att förenkla och effektivisera för både medborgare och staden. Det är viktigt att understryka att kommunikationen måste kunna ske på ett säkert sätt och med garantier för att den säkerhetsnivå som fastställs av stadens säkerhetsregler upprätthålls. Även om e-legitimation idag bedöms bli dominerande som identifikation behöver ägaren av inloggningstjänsten bevaka nya möjligheter till identifikation så att medborgarna erbjuds den bästa lösningen, både vad gäller säkerhet och användbarhet.

Förvaltningen tycker det är bra att stadsledningskontoret föreslår att den genom ID-portalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen.



Medborgaren ska mötas av samma inloggningsförfarande oberoende av vilken förvaltnings eller vilket bolags service han eller hon avser nyttja. Det är därför angeläget att lösningen görs obligatorisk för stadens förvaltningar samt att den rekommenderas för stadens bolag.

Det är en fördel att stadens gemensamma lösning för inloggning ägs och förvaltas av stadsledningskontoret. Förvaltningen rekommenderar stadsledningskontoret att tillse att stadens olika verksamheters krav på en gemensam lösning för inloggning beaktas. Det är viktigt att lösningen blir generell, är tillgänglighetsanpassad, medger dynamisk möjlighet till anpassning samt att den är väldokumenterad.

Förvaltningen ber också stadsledningskontoret att beakta att en stor del av stadens anställda även är medborgare i staden, har barn i olika verksamheter eller kanske har sina föräldrar i stadens äldreboenden. Som vårdnadshavare ska inloggning till stadens e-tjänster, exempelvis Fronter och Stockholms Skolwebb, därför vara möjlig att göra från våra arbetsplatser. Detta är inte möjligt idag.

Avslutningsvis bör nämnas vikten av supportfunktion dit medborgare kan vända sig för handledning och stöd för den gemensamma inloggningstjänsten.

Källmaterial

IT-program för Stockholms stad (utl. 2008:18), Dnr 031-2486/2007

Uppdatering av Stockholms stads e-strategi (utl. 2008:108), Dnr 051-823/2008

Vision 2030 Ett Stockholm i världsklass (kommunfullmäktige i Stockholms stad den 11 juni 2007).

## **Stockholms Stadshus AB**

**Stockholms Stadshus AB:s** tjänsteutlåtande daterat den 23 oktober 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Finansroteln har remitterat Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande. Stockholms Stadshus AB har därefter remitterat förslaget vidare till bostadsbolagen, Stockholm Vatten, Stockholm Business Region, Stokab samt Stadsteatern.

Underremisser

Svenska Bostäder anger i sitt svar att det för bolaget är ett viktigt mål att förenkla för bolagets hyresgäster. Som följd därav avser Svenska Bostäder naturligtvis följa de standardiseringar som sker inom Stockholms stad. Svenska Bostäder ställer sig därför positiv till förslaget till gemensam inloggningslösning för e-tjänster. Svenska Bostäder använder systemet Fasad för alla sina befintliga e-tjänster mot hyresgäster. För att möjliggöra en övergång till gemensam inloggning måste förvaltningsorganisationen FFG göra nödvändiga förändringar i systemet. Bolagets förslag är att införandet av denna förändring sker 2010 för Svenska Bostäders del. Då övriga bostadsbolag inom staden som också använder/ kommer att använda samma system förutsätts att de också accepterar denna förändring (Familjebostäder, Micasa, Stockholms hem). Bolaget utgår

också från att denna remiss på intet sätt berör de lösningar som används för bolagets leverantörer. För dessa finns idag andra lösningar som bolaget inte har utrett huruvida de kan ingå i en gemensam lösning för e-tjänster (bilaga 2).

Familjebostäder har på grund av bemanningsproblem på IT-enheten inte haft möjlighet att på egen hand analysera konsekvenserna av stadsledningskontorets förslag. Familjebostäder ställer sig därför bakom de synpunkter som framförts från AB Stockholmshem och Svenska Bostäder (bilaga 3).

Stockholmshem skriver i sitt svar att de redan idag erbjuder sina hyresgäster en säker inloggning till "Min lägenhet" via personnummer samt en tilldelad pinkod. Via Stockholmshems Extranet har cirka 100 konsulter och entreprenörer en egen inloggning för att ta emot sina arbetsordrar, vilket sker genom en egen inloggning för att identifiera den som tar ut orderarna. För Stockholmshems del finns således system för att hantera dagens behov av säker inloggning.

Risken med ett för staden gemensamt system är att hyresgästen, entreprenören och konsulten inte vet vart de ska vända sig vid inloggningsproblem på hemsidan/Extranet. Det är därför viktigt att skapa en lösning för administration/kundtjänst/support för inloggningen innan systemet införs.

Det är även viktigt att ta hänsyn till den ökande internetanvändningen via mobiltelefon så att inloggningen fungerar även för dessa användare. Bolaget räknar med en ökande efterfrågan från hyresgäster att via mobilen nå våra e-tjänster som t ex att söka/boka lediga lägenheter, göra felanmälan och boka tvättstugetid. Bolaget anser att ett gemensamt inloggningssystem ökar också risken för att användarna/hyresgästerna får åtkomst till information/tjänster som de inte har behörighet för hos olika förvaltningar och bolag vilket naturligtvis i högsta möjliga grad måste elimineras.

Om sådana problem kan lösas kan bolaget på sikt godta att inloggningen synkroniseras med Stadens IdPortal för att på så sätt ge Stockholmshems hyresgäster, entreprenörer och konsulter en inloggning som också kan bidra till att de enkelt kommer åt andra tjänster inom Stockholm Stad. Frågan måste således utredas mera innan man fattar beslutet att även bolagens inloggningssidor involveras i ett införande. Kostnaden för att anpassa Hemsidan samt Extranet för IdPortalen är okänd utan måste självklart värderas utifrån den ekonomiska besparing som Staden ser som självklar (bilaga 4).

Stockholm Vatten har inga avvikande åsikter avseende förslaget om samordning och utveckling av en för stadens förvaltningar och bolag gemensam säkerhetslösning för kommunikation via Internet. Stockholm Vatten använder redan idag den i ärendet beskrivna säkerhetslösningen "idPortal" för kommunikation via Internet. I ärendet framgår att det kommer att finnas möjligheter till avsteg från den gemensamma lösningen om synnerliga skäl föreligger. Om flexibiliteten i systemet inte är tillräcklig kan det innebära att Stockholm Vatten i en framtid kommer att behöva införa andra lösningar för att klara företagets affärs- och verksamhetsbehov. Bolaget ser fram emot en fortsatt dialog när det gäller utveckling och anpassning av en gemensam säkerhetslösning för att tillgodose Stockholm Vattens affärs- och verksamhetsbehov (bilaga 5).

Stockholm Business Region välkomnar förslaget om att staden samordnar frågan om inloggning till stadens e-tjänster, för att underlätta för invånare och företag.

Företagare är en viktig målgrupp för stadens e-tjänstprogram, där de kommande e-tjänsterna kan underlätta vardagen, främst för tillståndsintensiva verksamheter. Det kommer också att bli möjligt för företagaren att följa sitt ärende och därmed ökar insynen i processen, vilket kan ge positiva effekter.

I dagsläget är det endast möjligt för fysiska personer att skaffa Bankid eller liknande elektroniska inloggningsmöjligheter. Företagare måste använda sin personliga inloggning för att hantera företagets uppgifter vilket kan ge oönskade effekter. Systemet riskerar att låsa hanteringen av vissa frågor till enskilda personer inom företaget och därmed minska möjligheten till en total översikt av företagets ärenden.

Det finns också andra perspektiv på frågan. En person som loggar in för företagets räkning kommer, förutom att se de uppgifter som rör företaget, även att se de ärenden som företagaren har som privatperson. Sammankopplingen kan upplevas som ett intrång i det enskilda. Frågan är komplex och kan behöva särskild genomgång.

Bolaget uppmanar stadsledningskontoret att nogsamt följa utvecklingen av rollcertifikat som är en möjlig väg att lösa frågan om inloggning till e-tjänster för företag (bilaga 6)

Stokab instämmer i förslaget att en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster skulle kunna underlätta en god service och hög tillgänglighet till stadens företag och medborgare. Däremot avråder Stokab från att stadens nuvarande programlösning "idPortalen" skall utgöra denna gemensamma inloggningsfunktion för samtliga e-tjänster inom såväl förvaltningar som bolag. Stokab yttrar sig utifrån erfarenheter som vunnits under den tid bolaget svarade för drift och förvaltning av "idPortalen". Staden har i dag ett egenutvecklat program, baserat på olika standardprogram, för inloggning till stadens e-tjänster - "idPortalen". Enligt Stokab utgör detta en förhållandevis komplex programlösning.

Stadsledningskontoret har tidigare fått uppdraget att förbereda standardisering och konsolidering av organisation, processer och IT-infrastruktur i syfte att underlätta övergång till gemensam IT-service, däribland ingår inloggningsfunktionen. Stokab anser att en logisk följd i utvecklingen av en gemensam IT-service inom staden borde vara att först standardisera och därefter konsolidera i de fall denna ordning är möjlig. I föreliggande förslag avser man att konsolidera en egenutvecklad lösning. Stokab anser att detta inte är ett lämpligt tillvägagångssätt vad gäller inloggningsfunktionen. En gemensam inloggningsfunktion måste uppfylla högt ställda krav på såväl säkerhet som tillgänglighet, dessa måste vara anpassade till de krav som ställs utifrån de olika verksamheter som bedrivs inom staden. Egenutvecklade lösningar tenderar att vara mer sårbara bl.a. med hänsyn till kunnande om programvaran och dess påverkan på andra näraliggande funktioner, så är sannolikt också situationen för stadens "idPortal". Krav på obligatorisk användning för alla inom staden leder sannolikt till ytterligare behov av egenutveckling.

Egenutvecklade programvaror leder ofta till leverantörsberoende. Driften för en standardiserad programvara kan som regel upphandlas i konkurrens mellan flera leverantörer då kunnande om programvaran ofta besitts av flera företag. Stokab menar

på att det kan föreligga risker med att byta leverantör för driften av en egenutvecklad lösning, mycket stora krav ställs då på dokumentation och kunskapsöverföring m.m.

Stokabs inriktning är att i allt större utsträckning göra affärer via nätet. Detta innebär att inloggningsfunktionen blir en affärskritisk funktion som kan leda till missnöjda kunder och minskade intäkter om kunderna inte kan logga in till e-tjänsten. Stokab har svårt att se, utifrån det som redovisats i denna remiss, att bolaget skulle kunna införa "idPortalen" för våra e-tjänster. Detta med hänsyn till de ekonomiska värden som berörs.

Stokab menar med hänvisning till ovanstående att det finns starka skäl att mer grundligt utvärdera stadens nuvarande "idPortal" både ur säkerhetsaspekter och även tillgänglighet innan beslut om konsolidering tas d v s att "idPortalen" skall utgöra en gemensam lösning för hela staden inkl dess bolag. E-tjänster inom staden används för olika ändamål och verksamheter, det finns därför anledning att belysa hur staden skall kunna tillhandahålla en säker inloggningsfunktion med varierande tillgänglighetsnivåer till de olika verksamheterna (bilaga 7).

Stadsteatern är positiv till Stadsledningskontorets förslag. En gemensam lösning för hur stadens invånare och företag ska identifiera sig vid användning av stadens e-tjänster är en viktig förutsättning för att kunna utforma begripliga tjänster med en hög säkerhet. Det förefaller rationellt att en övergripande tjänsteleverantör inom staden erbjuder denna tjänst till förvaltningar och bolag. Bolaget vill dock påpeka att det är viktigt att begränsa kravet på säker inloggning till tjänster där man verkligen behöver identifiera sig juridiskt. Det är också viktigt att tjänsten utvecklas, paketeras och pris-sätts på ett ändamålsenligt sätt så att det inte innebär ökade kostnader för förvaltningar och bolag jämfört med motsvarande kommersiella tjänster på den öppna marknaden. Bolaget anser även att staden måste ställa höga krav på hur inloggningstjänsten utformas för brukaren. Den måste vara enkel och lättbegriplig så att inte bara datorvana invånare kan bruka den. Därför är det viktigt att man kontaktar ansvarig personal som utvecklar e-tjänsterna så man tillsammans kommer överens om hur inloggningstjänsten ska utformas på bästa sätt. Driftsäkerheten är också förstås av vital betydelse. Tillgängligheten måste vara mycket hög på inloggningstjänster eftersom den kommer vara en "single point of failure" för många tjänster i staden i framtiden (bilaga 8).

#### Koncernledningens synpunkter

När Stockholms invånare och företagare kontaktar staden sker det i allt större omfattning via Internet. Stadens stora satsning på e-tjänster samt den fortlöpande tekniska utvecklingen kommer att medföra att allt fler kommer att använda Internet i sina kontakter med staden. Detta innebär att behovet av elektronisk identifikation kommer att öka. För stadens förvaltningar och bolag behövs därför en lösning för inloggning till stadens e-tjänster, vilken fyller högt ställda krav på säkerhet och som är lätt att använda för stadens intressenter.

Stadsledningskontoret föreslår i sitt ärende en gemensam lösning för inloggning. Staden kan då garantera att den säkerhetsnivå som fastställts i stadens säkerhetsregler upprätthålls samtidigt som det blir enklare för användaren med ett inloggningsförfarande för åtkomst till samtliga e-tjänster, som användaren har aktiva mot staden.

Enligt förslaget ska den, genom stadens idPortal, etablerade lösningen för inloggning via Internet tillsvidare vara stadens gemensamma lösning. Stadsledningskontoret föreslås få i uppdrag att tills vidare äga och förvalta den gemensamma lösningen samt att delta i berörda upphandlingar och teckna de avtal detta kräver. Stadsledningskontoret föreslås också få i uppdrag att utveckla inloggningsfunktionen till en standardiserad tjänst med hög användbarhet och tillgänglighet samt att vid behov återkomma med förslag om anskaffning av förbättrad lösning.

Dotterbolagen har i sina remissvar välkomnat förslaget om att staden samordnar frågan om inloggning till stadens e-tjänster för att underlätta för invånare och företag. Även Stockholms Stadshus AB anser att en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster skulle kunna ge ökad service och tillgänglighet till stadens företag och medborgare.

Några bolag har aviserat tveksamheter till samordning med vissa befintliga inloggningssystem och bolagen har i sina remissvar pekat på vikten av att informationssäkerhet, driftsäkerhet och tillgänglighet inte försämras i samband med att ett gemensamt system införs. Stokab har även aviserat en viss oro för funktionaliteten. Stockholms Stadshus AB anser att nämnda frågor bör analyseras för respektive bolag innan den gemensamma modellen genomförs. Koncernledningen anser därutöver att det finns goda förutsättningar för att driftsäkerhet och tillgänglighet bör kunna garanteras i högre utsträckning än idag vid en gemensam lösning för staden.

Stockholm Business Region har i sitt remissvar pekat på ett generellt problem för företag då det i dagsläget är enbart möjligt för fysiska personer att skaffa e-legitimation. Stockholm Business Region uppmanar därför stadsledningskontoret att nogsamt följa utvecklingen av rollcertifikat som är en möjlig väg att lösa frågan om inloggning till e-tjänster för företag. Koncernledningen delar bolagets uppfattning och betonar att detta är ett generellt problem med e-legitimation. Enligt uppgift planerar stadsledningskontoret en upphandling där såväl personliga som organisatoriska legitimationer kommer att inkluderas och stadsledningskontoret avser att bevaka utvecklingen i frågan.

Stockholm som ovan  
Irene Lundquist Svenonius

## RESERVATIONER M.M.

### Östermalms stadsdelsnämnd

*Särskilt uttalande* gjordes av ordförande Helena Bonnier m fl (m), ledamöterna Gunilla Gustafsson (fp) och Susanna Alm (kd) med instämmande av vice ordförande Rolf Lindell m fl (s), ledamöterna Marion Sundqvist (mp) och Berit Bornecrantz Dias (v), enligt följande.

Det är av största vikt att staden får ett inloggningssystem för e-tjänster som är enhetligt samt plattform- och datorberoende utan att säkerheten äventyras. Brukare skall på ett enkelt sätt kunna nå lösenordsskyddad information som man har behörighet till. Det är viktigt att kunna ta del av information och göra aktiva val inom många områden.

Stadens webbsidor måste också ha en tydlig och logisk navigation och ett överskådligt system som gör att användare lätt hittar det som eftersöks. Den senaste revideringen av stadens hemsidor är ett lyft jämförelse med tidigare, men kan bli ännu bättre och tydligare.

### Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

*Reservation* anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s), ledamoten Kjell Marténg (v) och ledamoten Ylva Wahlström (mp), enligt följande.

1. Att godkänna förvaltningens svar på remissen
2. Samt att därutöver framföra följande

Det finns klart många fördelar med en gemensam lösning för inloggning i stadens IT-system för att underlätta för invånare och företag för att på ett samlat sätt kunna nå de IT-tjänster som staden erbjuder, förutsatt att säkerhetskraven kan tillgodoses.

Bland nackdelarna som bör beaktas vill vi lyfta fram följande:

1) Systemet är kopplat till datorn. (Man kan inte logga in sig från annan dator, om man inte väljer alternativ 2 nedan). Det utestänger alla som inte har egen dator med Internet eller som inte är Internetkunder hos en bank. För att kunna få en e-legitimation måste man redan vara Internetkund i en bank. Endast vissa banker och Telia kan utfärda e-legitimation, som hos Telia kostar 495 kr.

Premiepensionsmyndigheten har två alternativ:

1. E-legitimation (från bank, Telia)
2. Personlig kod: personnummer + numerisk kod (exempel: ÅÅÅ-ÅMMDDnnnn + 12345).

Det senare alternativet ger möjlighet att logga in från vilken dator som helst.

2) Oftast krävs det en ordenlig datorvana, när något oväntat uppträder. Till exempel: Något måste anges på ett nytt fönster, som ska dyka upp som popup men funktionen "tillåt popup" är satt på OFF utan att man vet det. Då kommer aldrig något fönster upp och man förstår inte vad som händer.

3) Allmänt krånglig procedur för många invånare:

- a) att skaffa e-legitimation,
- b) att logga in

## *Bilaga 2*

AB Svenska Bostäder  
Affärsutveckling  
IT-enheten  
2008-10-22  
Lars Olsson  
Sara Feinberg  
Stockholms stadshus AB  
105 35 STOCKHOLM

Remiss svar 034-2147, Införande gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster

Att förenkla för Svenska Bostäders hyresgäster är naturligtvis ett viktigt mål. Som följd därav bör Svenska Bostäder naturligtvis följa de standardiseringar som sker inom Stockholms stad.

Svenska Bostäder ställer sig därför positiv till förslaget till gemensam inloggningslösning för e-tjänster.

Svenska Bostäder använder systemet Fasad för alla sina befintliga e-tjänster mot hyresgäster. För att möjliggöra en övergång till gemensam inloggning måste förvaltningsorganisationen FFG göra nödvändiga förändringar i systemet. Vårt förslag är att införandet av denna förändring sker 2010 för Svenska Bostäders del. Då övriga bostadsbolag inom staden som också använder/ kommer att använda samma system förutsätts att de också accepterar denna förändring (Familjebostäder, Micasa, Stockholmshem).

Vi utgår också från att denna remiss på intet sätt berör de lösningar som används för företagens leverantörer. För dessa finns idag andra lösningar som vi inte har utrett huruvida de kan ingå i en gemensam lösning för e-tjänster.

Lars Olsson  
IT-Chef



Remiss

DATUM

2008-10-22

Dnr 2008/0846

034-2147/2008

KONTAKTPERSON

Björn Jacobson

VD-staben

08-737 24 46

Yttrande över förslag till införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster

Bakgrund

Stockholms invånare och företagare kommer alltmer att använda Internet för kontakter med staden. Behovet ökar därmed av elektronisk identifikation för dem som staden har kontakt med över Internet. För stadens förvaltningar och bolag behövs en lösning för inloggning till stadens e-tjänster, vilken fyller högt ställda krav på säkerhet i kommunikationen.

Stadsledningskontoret föreslår i ett ärende till kommunfullmäktige att den genom idPortalen etablerade lösningen för inloggning ska vara den gemensamma lösningen och att den görs obligatorisk för stadens förvaltningar, samt att styrelsen för Stockholms Stadshus AB anmodas att rekommendera stadens bolag att använda den gemensamma lösningen.

Stadsledningskontorets förslag har skickats på remiss till Familjebostäder.

AB Familjebostäders synpunkter

På grund av bemanningsproblem på vår IT-enhet har bolaget inte haft möjlighet att på egen hand analysera konsekvenserna av stadsledningskontorets förslag. Familjebostäder ställer sig därför bakom de synpunkter som framförts från AB Stockholmshem och Svenska Bostäder.

Beslut

Som svar på remissen överlämnas och återopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling

Verkställande direktör

Stockholms Stadshus AB  
Sara Feinberg  
105 35 Stockholm

Remiss av ”Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster”, dnr 2147/2008.

Som svar på rubricerad remiss får Stockholmshem avge följande svar.

Remissen

Stadsledningskontorets IT-avdelning har föreslagit att alla förvaltningar och bolag inom koncernen, för att förenkla för medborgaren och i takt med att alltmer av kommunikationen sker via Internet, ska ha en gemensam säker inloggning till stadens e-tjänster. Lösningen föreslås vara obligatorisk för förvaltningarna och rekommenderas att införas av bolagen.

Våra synpunkter

Stockholmshem erbjuder redan idag sina hyresgäster en säker inloggning till "Min lägenhet" via personnummer samt en tilldelad pinkod. Via Stockholmshems Extranet har cirka 100 konsulter och entreprenörer en egen inloggning för att ta emot sina arbetsordrar, vilket sker genom en egen inloggning för att identifiera den som tar ut orderarna. För Stockholmshems del finns således system för att hantera dagens behov av säker inloggning.

Risken med ett för staden gemensamt system är att hyresgästen, entreprenören och konsulten inte vet vart de ska vända sig vid inloggningsproblem på hemsidan/Extranet. Ska de kontakta vår webbmaster eller ska de hänvisas någon annanstans? Vi får en splittrad hantering av de frågeställningar som kommer till oss där de frågar om inloggningsproblem och andra saker där vi tappar ledtider samt kontrollen. Det är därför viktigt att skapa en lösning för administration/kundtjänst/support för inloggningen innan systemet införs.

Det är även viktigt att ta hänsyn till den ökande internetanvändningen via mobiltelefon så att inloggningen fungerar även för dessa användare. Vi räknar med en ökande efterfrågan från våra hyresgäster att via mobilen nå våra e-tjänster som t ex att söka/boka lediga lägenheter, göra felanmälan och boka tvättstugetid .

Ett gemensamt inloggningssystem ökar också risken för att användarna/hyresgästerna får åtkomst till information/tjänster som de inte har behörighet för hos olika förvaltningar och bolag vilket naturligtvis i högsta möjliga grad måste elimineras.

Om sådana problem kan lösas kan bolaget på sikt godta att inloggningen synkroniseras med Stadens IdPortal för att på så sätt ge Stockholmshems hyresgäster, entreprenörer och konsulter en inloggning som också kan bidra till att de enkelt kommer åt andra tjänster inom Stockholm Stad.

Frågan måste således utredas mera innan man fattar beslutet att även bolagens inloggningsidor involveras i ett införande.

Kostnaden för att anpassa Hemsidan samt Extranet för IdPortalen är okänd utan måste självklart värderas utifrån den ekonomiska besparing som Staden ser som självklar.

Med vänlig hälsning  
AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM  
Pelle Björklund

9 oktober 2008  
Lednings- och verksamhetsstöd  
IT-enheten  
Torbjörn Lundgren  
Tel 08 522 125 82  
Fax 08-522 125 02  
torbjorn.lundgren@stockholmvatten.se  
PROMEMORIA  
Till: Finansroteln

Remissvar angående ”Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster”

Dnr: 034-2147/2008

Stockholm Vatten har inga avvikande åsikter avseende förslaget om samordning och utveckling av en för stadens förvaltningar och bolag gemensam säkerhetslösning för kommunikation via Internet.

Stockholm Vatten använder redan idag den i ärendet beskrivna säkerhetslösningen ”idPortal” för kommunikation via Internet. I ärendet framgår att det kommer att finnas möjligheter till avsteg från den gemensamma lösningen om synnerliga skäl föreligger.

Om flexibiliteten i systemet inte är tillräcklig kan det innebära att Stockholm Vatten i en framtid kommer att behöva införa andra lösningar för att klara företagets affärs- och verksamhetsbehov.

Vi ser fram emot en fortsatt dialog när det gäller utveckling och anpassning av en gemensam säkerhetslösning för att tillgodose Stockholm Vattens affärs- och verksamhetsbehov.

Gösta Lindh  
VD

Torbjörn Lundgren  
IT-chef

Till  
Stockholms Stadshus AB

Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster

Förslag till beslut

Stockholm Business Region översänder följande tjänsteutlåtande som svar på remiss från Stockholms Stadshus AB angående Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster.

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande på styrelsens sammanträde den 11 november 2008

Olle Zetterberg  
Anna Gissler

Ärende

Finansroteln har via Stockholms Stadshus AB remitterat ärendet om Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster för yttrande senast den 22 oktober 2008.

Stockholms stad genomför inom e-tjänstprogrammet en stor satsning på e-tjänster som vänder sig till invånare och företagare. Det handlar om att ge tillgång till ett antal tjänster som underlättar vardagen och ger möjlighet att ha kontakt med staden när det passar bäst. Inom e-tjänstprogrammet återfinns bland annat en bygglovstjänst och tjänst för att söka serveringstillstånd.

För att ytterligare förbättra möjligheterna för invånare och företagare att kontakta, söka tillstånd och få information om handläggning, krävs att varje enskild kan identifieras. Genom identifieringen säkerställs att uppgifter inte kommer i orätta händer eller på annat sätt missbrukas.

Stadsledningskontoret menar att staden behöver tillhandahålla en funktion för inloggning till stadens tjänster som motsvarar högt ställda krav på säkerhet. Stadsledningskontoret bedömer att e-legitimationen blir dominerande som identifikation. En e-legitimation består av en nedladdad fil på en särskild dator eller ett kort med datachip där motsvarande information finns. E-legitimationen kan endast användas tillsammans med en personlig kod.

Staden har idag en sådan lösning, idPortalen. Den motsvarar högt ställda krav på säker inloggning och finns idag tillgänglig för samtliga förvaltningar och bolag inom staden.

Stadsledningskontoret vill genom detta ärende säkerställa att staden använder en form av inloggning till e-tjänster för att på så sätt underlätta för användaren.

Stockholm Business Regions synpunkter

Stockholm Business Region välkomnar förslaget om att staden samordnar frågan om inloggning till stadens e-tjänster, för att underlätta för invånare och företag.

Företagare är en viktig målgrupp för stadens e-tjänstprogram, där de kommande e-tjänsterna kan underlätta vardagen, främst för tillståndsintensiva verksamheter. Det kommer också att bli möjligt för företagaren att följa sitt ärende och därmed ökar insynen i processen, vilket kan ge positiva effekter.

I dagsläget är det endast möjligt för fysiska personer att skaffa Bankid eller liknande elektroniska inloggningsmöjligheter. Företagare måste använda sin personliga inloggning för att hantera företagets uppgifter vilket kan ge oönskade effekter. Systemet riskerar att låsa hanteringen av vissa frågor till enskilda personer inom företaget och därmed minska möjligheten till en total översikt av företagets ärenden.

Det finns också andra perspektiv på frågan. En person som loggar in för företagets räkning kommer, förutom att se de uppgifter som rör företaget, även att se de ärenden som företagaren har som privatperson. Sammankopplingen kan upplevas som ett intrång i det enskilda. Frågan är komplex och kan behöva särskild genomgång.

Bolaget uppmanar stadsledningskontoret att nogsamt följa utvecklingen av rollcertifikat som är en möjlig väg att lösa frågan om inloggning till e-tjänster för företag.

## *Bilaga 7*

Datum 2008-10-10  
Diariernr St2008-1322/14  
Handläggare  
Stockholms Stadshus AB  
Sara Feinberg  
105 35 Stockholm

Remissvar över införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster AB Stokab avger härmed remissvar enligt bilagt yttrande över Er remiss enligt ovan. Verkställande direktören Jörgen Kleist har beslutat i ärendet.

Med vänlig hälsning  
Marguerite Sjöström-Josephson  
Chef Utredning & Koordinering

Remissvar  
Sida 1(2)  
Datum 2008-10-10  
Diariernr st2008-1322/14  
Handläggare Marguerite Sjöström-Josephson  
Michael Buch  
Martin Adamsson  
Versionsnr 1.0  
Godkänd av VD

Yttrande över införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster Stokab instämmer i förslaget att en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster skulle kunna underlätta en god service och hög tillgänglighet till stadens företag och medborgare. Däremot avråder Stokab från att stadens nuvarande programlösning "idPortalen" skall utgöra denna gemensamma inloggningsfunktion för samtliga e-tjänster inom såväl förvaltningar som bolag. Stokab yttrar sig utifrån erfarenheter som vunnits under den tid bolaget svarade för drift och förvaltning av "idPortalen".

Staden har i dag ett egenutvecklat program, baserat på olika standardprogram, för inloggning till stadens e-tjänster - "idPortalen". Enligt Stokab utgör detta en förhållandevis komplex programlösning.

Stadsledningskontoret har tidigare fått uppdraget att förbereda standardisering och konsolidering av organisation, processer och IT-infrastruktur i syfte att underlätta övergång till gemensam IT-service, däribland ingår inloggningsfunktionen. Stokab anser att en logisk följd i utvecklingen av en gemensam IT-service inom staden borde vara att först standardisera och därefter konsolidera i de fall denna ordning är möjlig. I föreliggande förslag avser man att konsolidera en egenutvecklad lösning.

Stokab anser att detta inte är ett lämpligt tillvägagångssätt vad gäller inloggningsfunktionen. En gemensam inloggningsfunktion måste uppfylla högt ställda krav på såväl säkerhet som tillgänglighet, dessa måste vara anpassade till de krav som ställs utifrån de olika verksamheter som bedrivs inom staden. Egenutvecklade lösningar tenderar att vara mer sårbara bl.a. med hänsyn till kunskande om programvaran och dess påverkan på andra näraliggande funktioner, så är sannolikt också situationen för stadens "idPortal". Krav på obligatorisk användning för alla inom staden leder sannolikt till ytterligare behov av egenutveckling.

Egenutvecklade programvaror leder ofta till leverantörsberoende. Driften för en standardiserad programvara kan som regel upphandlas i konkurrens mellan flera leverantörer då kunskande om programvaran ofta besitts av flera företag. Stokab menar på att det kan föreligga risker med att byta leverantör för driften av en egenutvecklad lösning, mycket stora krav ställs då på dokumentation och kunskapsöverföring m.m.

Stokabs inriktning är att i allt större utsträckning göra affärer via nätet. Detta innebär att inloggningsfunktionen blir en affärskritisk funktion som kan leda till missnöjda kunder och minskade intäkter om kunderna inte kan logga in till e-tjänsten. Stokab har svårt att se, utifrån det som redovisats i denna remiss, att bolaget skulle kunna införa "idPortalen" för våra e-tjänster. Detta med hänsyn till de ekonomiska värden som berörs.

Stokab menar med hänvisning till ovanstående att det finns starka skäl att mer grundligt utvärdera stadens nuvarande "idPortal" både ur säkerhetsaspekter och även tillgänglighet innan beslut om konsolidering tas d v s att "idPortalen" skall utgöra en gemensam lösning för hela staden inkl dess bolag. E-tjänster inom staden används för olika ändamål och verksamheter, det finns därför anledning att belysa hur staden skall kunna tillhandahålla en säker inloggningsfunktion med varierande tillgänglighetsnivåer till de olika verksamheterna.



## Bilaga 8

Till: Sara Feinberg  
Stockholms Stadshus AB  
105 35 Stockholm

Remissvar från Stockholms Stadsteater AB

Remiss: Diarienummer: 002147/2008

Ärendebeskrivning: Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster.

Ett förslag till införande av en gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster har tagits fram och skickats ut på underremiss till Stockholms Stadsteater AB

Ärendet har beretts av Stadsteaterns IT-avdelning.

Stockholms Stadsteater är positiv till Stadsledningskontorets förslag. En gemensam lösning för hur stadens invånare och företag ska identifiera sig vid användning av stadens e-tjänster är en viktig förutsättning för att kunna utforma begripliga tjänster med en hög säkerhet. Det förefaller rationellt att en övergripande tjänsteleverantör inom staden erbjuder denna tjänst till förvaltningar och bolag.

Vi vill dock påpeka att det är viktigt att begränsa kravet på säker inloggning till tjänster där man verkligen behöver identifiera sig juridiskt. Det är också viktigt att tjänsten utvecklas, paketeras och prissätts på ett ändamålsenligt sätt så att det inte innebär ökade kostnader för förvaltningar och bolag jämfört med motsvarande kommersiella tjänster på den öppna marknaden.

Vi måste också ställa höga krav på hur inloggningstjänsten utformas för brukaren. Den måste vara enkel och lättbegriplig så att inte bara datorvana invånare kan använda den. Därför är det viktigt att man kontaktar ansvarig personal som utvecklar e-tjänsterna och så man tillsammans kommer överens om hur inloggningstjänsten ska utformas på bästa sätt. Fälttester mot utvalda grupper av invånare är en utmärkt metod för att nå ett bra slutresultat. En hög grad av flexibilitet som gör att det är enkelt att anpassa inloggningen efter den lokala tjänstens utformning är också viktig.

Driftsäkerheten är också förstås av vital betydelse. Tillgängligheten måste vara mycket hög på inloggningstjänster eftersom den kommer vara en "single point of failure" för många tjänster i staden i framtiden.

Stockholm 2008-10-27

Benny Fredriksson