

Stadens datakommunikation - nytt drift- och förvaltningsuppdrag

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Kommunstyrelsen ges det övergripande ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation och skall därvid fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdrag, att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver, samt att återkomma med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning av den operativa driften.
2. Stadens datakommunikationsnät konsolideras enligt förslaget i ärendet och kommunstyrelsen skall i arbetet med kommunfullmäktiges mål rörande standardisering och konsolidering av stadens IT-struktur enligt budget 2008 även utreda framtida ägandeförhållanden för utrustning i de delarna av nätet som inte ägs av AB Stokab.
3. I övrigt godkänns genomförande i enlighet med vad som anges i ärendet.

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

1. Stadsdirektören ges i uppdrag att slutföra förhandlingar och återkomma till kommunstyrelsen med förslag till avtal med AB Stokab samt det nyinrättade dotterbolaget med utgångspunkt i vad som anges i ärendet.
2. Stadsdirektören ges i uppdrag att utse ledamöter i en styrgrupp för förvaltningen av stadens datakommunikation enligt stadens IT-förvaltningsmodell.

- | |
|--|
| <p>3. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att i arbetet med konsolidering av stadens IT-struktur enligt kommunfullmäktiges budget 2008, även hantera frågan om ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten.</p> |
|--|

Föredragande borgarrådet Sten Nordin anför följande.

Ärendet

För att stadens verksamheter ska kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar. Den ena delen består av ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadsledningskontoret föreslår att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Fram till att den operativa driften av kommunikationsnätet kan upphandlas i konkurrens tillhandahålls tjänsten av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Beredning

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret. Ärendet har därefter remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialtjänstnämnden, stadsbyggnadsnämnden, brand- och räddningsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, servicenämnden, kyrkogårdsnämnden, stadsrevisionen, överförmyndarnämnden och Stockholms Stadshus AB. Kyrkogårdsnämnden, stadsrevisionen och överförmyndarnämnden avstår från att yttra sig.

Stadsbyggnadsnämnden anser att det kan vara en fördel om en part tar ansvar för hela kommunikationstjänsten. Nämnden anser att det är viktigt att ett ramavtal tecknas där förvaltningarna kan avropa tjänster så att förvaltningen blir beställare och motpart till leverantören. Nämnden anser att kostnaderna inte ska öka och att tjänsten differentieras så att förvaltningarna kan avropa deltjänster efter behov.

Exploateringsnämnden och trafik- och renhållningsnämnden anser att kommunstyrelsen bör ha det yttersta och långsiktiga ansvaret för planering och samordning av stadens datakommunikationsnät. Nämnderna anser att det måste vara möjligt att avropa olika typer av datakommunikationstjänster i ett ramavtal som kommunstyrelsen tecknar. De speciella behov som förvaltningarna har på tilläggstjänster måste kunna tillgodoses.

Fastighetsnämnden är positiv till att kommunstyrelsen ska inneha det yttersta ansvaret för planering och samordning av stadens datakommunikation. Nämnden anser att kommunstyrelsen bör teckna och revidera avtalen löpande.

Äldrenämnden instämmer i förslaget att kommunstyrelsen bör ha det yttersta och långsiktiga ansvaret för strategisk planering och samordning av stadens kommunikationsnät.

Utbildningsnämnden anser att en tydligare kommunikationstjänst behövs inom Stockholms stad som förenklar förhållandet mellan beställare och leverantör. Det krävs en samlad kommunikationskedja på såväl strategisk som operativ nivå. Nämnden förordar att staden inledningsvis låter S:t Erik Kom erbjuda verksamheterna olika ansvarsnivåer där förvaltningarna kan avropa önskad nivå/tjänst för respektive enhets behov. Nämnden föreslår att det tillställs en styrgrupp för förvaltning av denna tjänst i enlighet med IT-

förvaltningsmodell och F-Guide. Nämnden förordar att det tillsätts en entreprenadkontrollfunktion för uppföljning av avrop och tjänster.

Kulturnämnden anser att det i grunden är bra att ansvaret för kommunikationstjänsterna samlas på såväl strategisk som operativ nivå. Bedömningen är att detta kan medverka till en ökad tydlighet och en rationell och på längre sikt mer kostnadseffektiv hantering av dessa tjänster. De avtal som sluts behöver kunna tillgodose ett brett spektrum av behov som stadens förvaltningar behöver för att tillhandahålla tjänster för invånare, företag och medarbetare.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden anser att nämnden inte har något behov av att överlåta driften av deras förvaltningsinterna nätverk till en extern leverantör. Nämnden kan däremot se en fördel i projektet då det syftar till en mer enhetlig nätverksmiljö i staden som ska underlätta för trafik mellan förvaltningsinterna nät. Nämnden stödjer i huvudsak syftet med det nya drift- och förvaltningsuppdraget. Nämnden anser att det bör finnas möjlighet till frivillighet när det gäller extern drift av det egna nätet.

Servicenämnden stödjer i allt väsentligt stadsledningskontorets förslag. Det är angeläget att ansvarsfördelningen och organisationen för stadens datakommunikation förtydligas, att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret samt att IT-infrastruktur och kommunikationslösningar konsolideras.

Socialtjänstnämnden instämmer i att det finns behov av en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå internet. Nämndens erfarenhet är emellertid att olika verksamheters specifika behov är avsevärt svårare att tillgodose i gemensamma centrala lösningar. Strukturen måste kunna möta många olika behov.

Brand- och räddningsnämnden delar uppfattningen att driften är en icke strategisk fråga som kan överlåtas till extern operatör, men att stadsledningskontorets förslag i övrigt bör förtydligas. Nämnden anser att den enskilde förvaltningen ska vara beställare av de förvaltningsinterna kommunikationstjänsterna.

Idrottsnämnden anser att den föreslagna hanteringen av stadens långsiktiga strategiska planering och samordning av stadens datakommunikation är helt i linje med nämndens önskemål.

Stockholms Stadshus AB ställer sig bakom det förslag till ansvarsfördelning och samordning som stadsledningskontoret föreslår. Koncernledningen anser att samordningen och den kommande konkurrensutsättningen av den operativa delen av stadens datakommunikation bör ge goda möjligheter till lägre framtida kostnader för IT-tjänster.

Kungsholmens stadsdelsnämnd är genomgående positiv till huvuddragen i förslaget. Nämnden anser att det är viktigt att kommunstyrelsen hittar en fördelningsnyckel som både stimulerar kostnadseffektiva lösningar och återhållsamhet med krav på olika system och lösningar. Det är viktigt att de enskilda förvaltningarna i så stor utsträckning som möjligt får bära sin faktiska andel av de gemensamma kostnaderna. Vad angår förslaget att ansvaret för fastighetsnäten i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät bör samlas hos fastighetsägaren, anser nämnden att det är mindre lämpligt.

Östermalms stadsdelsnämnd har erfarenheter som leder till att nämnden ställer sig tveksam till att låta fastighetsägarna ansvara för den passiva utrustningen i fastigheterna. Nämnden instämmer med att operatören ges ansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät samt för det interna nätet.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd delar i stort förslaget till nytt drift- och förvaltningsuppdrag för stadens datakommunikation. För närvarande råder stor osäkerhet kring ansvarsfrågan. Nämnden betonar att detaljerna kring de lokala näten måste utredas, eftersom det råder många oklarheter om ägarförhållanden och ansvar för standardframtagning. Nämnden anser att ett klagörande avseende vem som ska ansvara för den infrastruktur som inte utgörs av fiber bör ske.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd delar synen på att det behövs ett samlat grepp på stadens datakommunikation med ett tydligt ansvars- och ägarförhållande. Nämnden vill betona att fastighetsägarnas ansvarsområde måste bli extra tydligt. Nämnden efterfrågar också möjligheterna till insyn i driften av kommunikationsnätet.

Farsta stadsdelsnämnd delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Det är viktigt att verksamheterna får inflytande över IT-leveranserna genom någon form av delaktighet. Detta förutsätter dock att viss typ av beställarkompetens finns lokalt på förvaltningarna som kan företräda verksamheternas behov.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser att den föreslagna uppdelningen av ansvar mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av stadens datakommunikation. Nämnden anser att det är viktigt att avtalen med driftleverantören ger möjlighet till att avropa flexibla tekniska lösningar som är anpassade till de enskilda enheternas behov.

Älvsjö stadsdelsnämnd delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Nämnden anser att det är viktigt att stadens fastighetsbolag, som tillhandahåller lokaler till stadens verksamheter, även har ansvar för att ansluta dessa lokaler till stadsnätet.

Bromma stadsdelsnämnd anser att den föreslagna uppdelningen av ansvar mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören ger goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av stadens datakommunikation. Nämnden understryker att behovet av kommunikationstjänster varierar mellan verksamheterna samt att det är viktigt att det finns tydliga och klara riktlinjer i ansvarsfrågorna med så få aktörer som möjligt.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd anser att det är viktigt att operatören tillgodoser hög kapacitet i nätet, säkra förbindelser, god tillsyn av nätet samt erbjuder god och effektiv service till verksamheterna när så behövs. Det är viktigt att driften kan upprätthållas ostört under den fas då den överlämnas till annan operatör. Nämnden ställer sig tveksam till tanken på att fastighetsägaren skulle ansvara för passiv nätverksanslutning.

Södermalms stadsdelsnämnd delar i stort förslagen i remissen om stadens datakommunikation. Nämnden anser att det är viktigt att beakta att stadens infrastruktur inte bör vara en fråga för enskilda förvaltningar. Det är viktigt att klargöra gränsdragningen av var avlämningspunkt finns mellan entreprenör och lokal förvaltning.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd ser positivt på att datakommunikationen hanteras på ett samlat och överskådligt sätt med tydliga ansvars- och ägandeförhållanden. Inom staden hanteras en mängd viktig och i många fall känslig personrelaterad information. En av de viktigaste delarna att bevaka vid en konsolidering bör därför vara att alla säkerhetsaspekter beaktas.

Norrmalms stadsdelsnämnd är positiv till förslaget som bland annat innebär en tydligare ansvarsfördelning. Det är viktigt att en förändring av datakommunikationen inte påverkar verksamheterna negativt. Vidare anser nämnden att överföringen av det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten till en operatör bör ske stegvis.

Skärholmens stadsdelsnämnd delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation. Nämnden anser att det är viktigt att den föreslagna lösningen inte medför ökade kommunikationskostnader för verksamheterna.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag att centralisera ansvaret för stadens datakommunikation. Fördelarna med ett centraliserat ansvar överväger. Tekniken är idag mer komplicerad än vad den var då stadsdelsnämndsreformen genomfördes i Stockholm. En centralisering av ansvaret ökar dessutom förutsättningarna för

en kompetenshöjning inom IT-området. Nämnden anser att överföringen av det operativa ansvaret bör ske stegvis.

Mina synpunkter

Stockholm ska vara tillgängligt för stockholmarna. Förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens mål. Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och att en stor satsning på nya e-tjänster genomförs. Stockholmarna ska stå i centrum för stadens verksamhet och tekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster.

En avgörande komponent i detta arbete är stadens datakommunikation och det gemensamma kommunikationsnätet. Nätet ska nyttjas av behöriga användare och informationen ska vara transparent. Vi ställer krav på en flexibel fysisk infrastruktur och tydlig leverans av datakommunikation med hög säkerhet och kostnadseffektivitet. Datakommunikationen ska vara ändamålsenlig och tillgänglig.

För att nå de mål och krav som ställs krävs en tydlig ansvarsfördelning. Verksamhetens inflytande över IT-leveransen måste säkras. Det ska vara tydligt vem som ansvarar för kedjans alla delar. Genom att ha en utsedd ansvarig part skapas en tydlig mottagare av beställningar och ärenden kring datakommunikation.

Det samlade ansvaret för kommunikationsnätet bör leda till en kvalitetshöjning där såväl tillgänglighet som andra säkerhetsaspekter ur ett slutanvändarperspektiv förbättras. Ett samlat ansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät och de förvaltningsinterna näten ska på sikt leda till kostnadsminskningar.

Genom förslaget att ansvaret för förvaltningarnas lokala nät och anslutningar mellan olika delar av nätet inom en och samma förvaltning överförs till S:t Erik Kommunikation, sker det första viktiga steget i den av kommunfullmäktige beslutade satsningen på gemensam service.

Det exakta innehållet i avtalen med Stokab och stadens kommunikationsoperatör måste kunna variera över tid. I ärendet föreslås därför att kommunstyrelsen ges i uppdrag att svara för strategisk ledning av stadens datakommunikation. I detta uppdrag ingår att löpande se över avtal och leveranser för att säkerställa att leveransens innehåll stämmer överens med de behov som finns i stadens verksamheter. Avtalen måste bestå av ett basutbud, men bör också innehålla ett utbud av tilläggstjänster för de verksamheter som har unika be-

hov. På motsvarande sätt är det rimligt att stadens krav på stabilitet och öppetider i nätet kan komma att se olika ut vid olika tidpunkter. Det ingår i kommunstyrelsens strategiska uppdrag att kontinuerligt säkerställa att avtalet erbjuder en god balans mellan tillgänglighet och kostnad för driften av nätet.

Förslaget leder till en standardisering och gemensam arkitektur inom nät-driften i staden. Stadsledningskontoret och Stokabs nybildade dotterbolag S:t Erik Kommunikation ges i uppdrag att leda genomförandeplaneringen i sam-verkan med förvaltningarna.

Bilaga

Reservationer m.m.

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarrådet *Carin Jämtin* (s) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande.

1. Delvis bifalla föredragande borgarrådets förslag till beslut.
2. Beslut om vilken utförare som ska stå för den operativa driften av kommunikationsnätet, och vilka tjänster som ska avropas, ska beslutas av respektive nämnd
3. Därutöver anför följande.

Kommunstyrelsen bör ha ansvaret för den långsiktiga strategiska planeringen av stadens datakommunikationsnät. Förvaltningarna har dock olika behov av interna kommunikationslösningar samt olika behov av former för driften. Nämnderna bör därför ha möjlighet att avropa olika tjänster, samt tilläggstjänster, i ett ramavtal som tecknas av kommunstyrelsen. En nämnd ska också kunna få välja att behålla driften av nätet inom förvaltningen.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Kommunstyrelsen ges det övergripande ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation och skall därvid fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdrag, att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver, samt att återkomma med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning av den operativa driften.

2. Stadens datakommunikationsnät konsolideras enligt förslaget i ärendet och kommunstyrelsen skall i arbetet med kommunfullmäktiges mål rörande standardisering och konsolidering av stadens IT-struktur enligt budget 2008 även utreda framtida ägandeförhållanden för utrustning i de delarna av nätet som inte ägs av AB Stokab.
3. I övrigt godkänns genomförande i enlighet med vad som anges i ärendet.

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

1. Stadsdirektören ges i uppdrag att slutföra förhandlingar och återkomma till kommunstyrelsen med förslag till avtal med AB Stokab samt det nyinrättade dotterbolaget med utgångspunkt i vad som anges i ärendet.
2. Stadsdirektören ges i uppdrag att utse ledamöter i en styrgrupp för förvaltningen av stadens datakommunikation enligt stadens IT-förvaltningsmodell.
3. Stadsledningskontoret ges i uppdrag att i arbetet med konsolidering av stadens IT-struktur enligt kommunfullmäktiges budget 2008, även hantera frågan om ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinter-
na näten.

Stockholm den

På kommunstyrelsens vägnar:
STEN NORDIN

Anette Otteborn

ÄRENDET

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 9 januari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i Kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till

AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Bakgrund

I Kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och en stor satsning på nya e-tjänster ska genomföras. Medborgarna skall stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken skall stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. En avgörande komponent i allt detta är stadens datakommunikation.

Stockholms stads datakommunikation kan idag delas in i tre huvuddelar. Den första är stadens gemensamma kommunikationsnät som är ett stadsövergripande nät som används för att ansluta stadens förvaltningar till varandra, till gemensamma resurser och till Internet. Det är genom detta som stadens förvaltningar möter och tillhandahåller tjänster till medborgarna. Den andra är förvaltningsinterna nätverk som hanterar transport av information inom en enskild förvaltning. Den tredje är fastighetsnät som är uppbyggnaden av näten inom fastigheter. Ett förvaltningsinternt nätverk kan bestå av ett flertal fastighetsnät. Dessutom finns separata tekniska nät som används i enskilda verksamheter och är separerade från stadens övriga datakommunikation, t.ex. Brand- och räddningsnämndens kommunikationslösningar och Trafik- och renhållningsnämndens "Trafik Stockholm".

I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut ("Utbyggnad av infrastruktur för data- och telekommunikation..." 1995:159 och "Stadens samlade nätförvaltning" 2006:6) ligger ansvaret för fiberförbindelser som används i stadens gemensamma kommunikationsnät som uppdrag till AB Stokab, som ägs av Stockholms stad med syfte att tillhandahålla ett öppet och konkurrensneutralt fibernät. Stokab är dock inte ensam leverantör av infrastrukturen till staden. Stokab agerar även som kommunikationsoperatör åt Stockholms stad, vilket innebär att bolaget driver, förvaltar och utvecklar stadens gemensamma kommunikationsnät samt i vissa delar de förvaltningsinterna näten.

Även när det gäller den lokala infrastrukturen återfinns i Kommunfullmäktiges budget för 2008 skäl för en omstrukturerad. Under Kommunfullmäktiges mål för sitt verksamhetsområde, anges aktiviteten konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.

Som en del av ovan nämnt konsolideringsarbete, för att förtydliga ansvarsgränser mellan olika leverantörer samt för att klart definiera vem som har ansvar för stadens datakommunikation, har Stadsledningskontoret genomfört en översyn av detta område.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på Stadsledningskontorets IT-avdelning, i samarbete med AB Stokab som förvaltar stora delar av nätet idag. Synpunkter har inhämtats från IT-chefer och/eller IT-samordnare på följande förvaltningar och bolag:

- Södermalm (representerande SDF Mitt)
- Älvsjö (representerande SDF Söder om Söder)
- Bromma och Hässelby-Vällingby (representerade SDF Väster)
- Stadsbyggnadskontoret
- Trafikkontoret
- Socialtjänstförvaltningen
- Utbildningsförvaltningen

Samråd har även ägt rum med SISAB, som idag är ägare av kommunikationsutrustning i skolverksamheternas nät.

Inom Stadsledningskontoret har synpunkter inhämtats från andra avdelningar i de delar där specialistkompetens krävts. Behjälpliga i detta avseende har varit juridiska avdelningen, administrativa avdelningen, förnyelseavdelningen samt stadsdirektörens stab.

Stadens behov av datakommunikationslösningar

I enlighet med Kommunfullmäktiges budget för 2008 skall verksamheternas behov styra utvecklingen av IT-stödet. Stadens informations- och kommunikationsteknik skall stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av reell nytta för medborgarna.

Stadens gemensamma kommunikationsnät är en avgörande funktion i uppfyllandet av detta mål. Nätet skall nyttjas av behöriga användare och informationen skall transporteras säkert. För att stadens verksamheter skall kunna utföra sina uppdrag krävs även att tillgängligheten för verksamhetskritiska system kan garanteras. Samtidigt ökar behoven konstant allt eftersom nya och mer kapacitetskrävande tjänster införs. Stadens datakommunikation kan komma att behöva hantera både ljud, bild, data och video i större utsträckning än idag, och detsamma gäller trådlösa nätverk.

För att möta dessa behov behöver staden bland annat:

- En flexibel fysisk infrastruktur som möjliggör datakommunikation mellan verksamhetsställen
- Ändamålsenlig och flexibel tillgänglighet i form av kapacitet i anslutna nätverk
- Anslutning och tillgång till ett stadsgemensamt nätverk för stadens verksamheter
- Tillgång till stadens gemensamma IT-baserade resurser, såsom gemensamma system och säkerhetslösningar
- Tillgänglighet till Internet
- Tillgång till förvaltningsinterna nätverk samt anslutning till dessa
- Möjlighet till säker anslutning till stadens förvaltningsinterna kommunikationsnät

- Säker anslutning till stadens gemensamma kommunikationsnät för externa tjänsteleverantörer
- Möjlighet till publika webbservrar anslutna till lokala nätverk

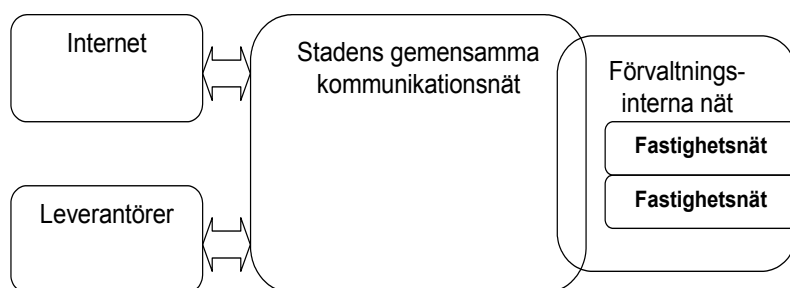
Särskilt efterfrågade tjänster

Stadsledningskontoret har som framgår ovan samverkat med ett antal förvaltningar under beredningen av detta ärende. Utöver vad som ovan anges som allmänna krav på stadens datakommunikationslösningar efterfrågar vidtalade förvaltningar särskilt följande:

- Möjlighet till rätt bandbredd och tillgänglighet (stabilitet) i nätet är enligt samtliga vidtalade förvaltningar av avgörande betydelse.
- De tekniska förvaltningarna upplever ett behov av att kunna fortsätta driva separata tekniska nät för särskilda ändamål vid sidan av det gemensamma kommunikationsnätet.
- Möjlighet måste finnas att tillvarata teknikens möjligheter genom ett brett och flexibelt utbud av kommunikationslösningar. Behoven varierar inom och mellan förvaltningarna och sträcker sig från stora enheter som kräver mycket bandbredd till små men många separata enheter som behöver mindre kraftfulla lösningar.
- Säkerheten i nätet behöver ses över så att den möter en nivå som kan anses acceptabel för samtliga verksamheter inom stadens ordinarie administration. Gemensamma riktlinjer för en accepterad säkerhet bör tas fram så att information med viss säkerhetsklassning hanteras på samma sätt i hela staden.
- Principerna för kostnadsfördelning när det gäller basfunktioner i stadsnätet bör ses över. Idag fördelas dessa per anställd trots att stadens enheter har vitt skilda behov och förutsättningar. Effekterna av detta fördelningssystem bör enligt förvaltningarna analyseras.
- Möjlighet att beställa trådlös access inom de förvaltningsinterna näten måste finnas.

Kommunikationsnätets indelning

Det gemensamma kommunikationsnätet fungerar som ett nav i stadens datakommunikation, där förvaltningarna kopplas samman med olika leverantörers nät och med Internet. För att kommunikationen skall fungera krävs att de olika delarna fungerar var för sig och tillsammans. Att hålla samman nätet, och de olika aktörerna som ingår i nätet över tid, är en strategisk fråga. Nedan presenteras en beskrivning av kommunikationsnätet, så som det ser ut i dagsläget, med en indelning i olika zoner.



Internet: Detta är det gemensamma kommunikationsnätets anslutning till Internet. Anslutningen till Internet tillhandahålls av en så kallad Internetleverantör.

Leverantörer: Denna del utgörs av leverantörers anslutningar till stadens gemensamma kommunikationsnät. Genom att stadens entreprenörer inom IT-drift ansluts denna väg görs de gemensamma systemen tillgängliga för stadens användare. I den mån de utgör e-tjänster görs de även tillgängliga för Stockholmare som är användare av e-tjänsterna. Dessa nät är lokala nätverk hos stadens leverantörer.

Stadens gemensamma kommunikationsnät: Denna del är som ovan konstaterats navet i stadens datakommunikation. Här möts information från externa leverantörer och interna användare och här transporteras data vidare till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd.

Förvaltningsinterna nätverk: Denna del består av förvaltningarnas och bolagens egna interna nät. Det är via dessa som information transporteras inom förvaltningarna och från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. I den mån trådlösa nät används hör de till denna del av nätet och de benämns just trådlösa lokala nät.

Fastighetsnät: Den del av nätet som finns längst ut mot användaren. Fastighetsnätet har en begränsad utbredning och finns bara inom en viss byggnad, där de transporterar information från byggnadens anslutning till övriga delar av det förvaltningsinterna nätet eller stadens gemensamma kommunikationsnät, till de vägguttag som gör det möjligt att ansluta datorer, servrar eller utrustning för trådlösa nät.

Hur nuvarande organisation behöver förändras för att möta stadens behov

För att de mål som tidigare redovisats, en flexibel och tydlig leverans av datakommunikation med hög säkerhet och kostnadseffektivitet, skall kunna uppnås, krävs en tydlig ansvarsfördelning. Verksamhetens inflytande över IT-leveransen måste säkras genom delaktighet i förvaltning av nätet och möjlighet till påverkan på utbudet av kommunikationstjänster. Det skall vara tydligt vem som ansvarar för kedjans alla delar på olika nivåer, såsom:

- Regelstyrning: regler som gäller IT-verksamheten i sin helhet, till exempel IT-programmet och stadens IT-säkerhetspolicy
- Strategisk ledning: planering av behov och utbud på lång sikt, ledning och samordning av aktörerna i kedjan, samt uppföljning

- Operativ leverans: daglig leverans, verkställighet i enlighet med uppdrag från strategisk ledning och inom ramen för uppsatta regler

För att uppnå förutsättningarna krävs följande:

- ansvarsfördelningen inom organisationen måste tydliggöras
- nuvarande avtal med Stokab, där bolaget har ansvar för såväl fysiskt nät som kommunikationsutrustning i stadens gemensamma kommunikationsnät måste omförhandlas, så att staden i framtiden har ett avtal med Stokab om fiberinfrastruktur och ett avtal med en operatör om kommunikationstjänsten
- på sikt bör målsättningen vara att där så är möjligt konkurrensutsätta de delar som inte utgör strategisk ledning
- rutiner och ansvar när det gäller säkerhet i nätet och var säkerhetspåverkande beslut får fattas måste tydliggöras
- en tydlig beställar-utförarorganisation behöver etableras i staden

Stadsledningskontorets förslag till ansvarsfördelning

Vägledande principer för en tydligare ansvarsfördelning bör vara följande:

- Ansvaret för kommunikationskedjan skall vara så samlat som möjligt, såväl på strategisk som operativ nivå
- Ansvaret för förvaltningsinterna nät skall konsolideras i enlighet med beslut i Kommunfullmäktiges budget för 2008, under Kommunfullmäktiges mål för sitt verksamhetsområde
- Kopplingen till verksamhetsbehov säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets tjänsteinnehåll tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt
- En tydlig beställar-utförarorganisation skall etableras
- De delar av ansvaret för datakommunikationen som inte är strategisk ledning eller myndighetsutövning skall förberedas för framtida konkurrensutsättning, i enlighet med Stockholm stads policy för konkurrens och valfrihet

Med anledning av vad som ovan redovisats ger Stadsledningskontoret nedan ett förslag till tydligare ansvarsfördelning för stadens datakommunikation som föreslås ersätta tidigare fattade beslut om ansvarsfördelning för stadens nät samt dess förvaltning och utveckling.

Kommunstyrelsen ges ansvar för följande områden:

- Budget och avtal för Internetanslutning
- Beställning och avrop av gemensamma tjänster för stadens datakommunikation
- Strategisk ledning av stadens datakommunikation

Därutöver har Kommunstyrelsen sedan tidigare ansvar för förvaltning av:

- IT-säkerhetspolicy
- Budget och avtal för stadens datakommunikation

Operatören ges ansvar för följande områden:

- Driftansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät samt för de förvaltningsinterna näten
- Att produktionsmiljö för stadens gemensamma kommunikationstjänst uppfyller aktuella säkerhetsregler

Stokab ges ansvar för följande områden:

- Fiberinfrastruktur

Följande område föreslår Stadsledningskontoret utreds i samband med konsolidering och standardisering av stadens IT-struktur:

- Utrustning i de förvaltningsinterna näten

Ansvar för säkerhetsfrågor regleras av Kommunstyrelsen genom IT-säkerhetspolicyn. Lokal nämnd/bolag samt externa leverantörer har ansvar för att denna följs. Kommunstyrelsen har ett tillsynsansvar och skall därför kontrollera att denna policy följs.

Driftansvaret för stadens gemensamma kommunikationsnät bör förändras, dels i och med uppdelningen av Stokab i två bolag, dels med anledning av konsolideringen av stadens IT-struktur. Det ansvar som tidigare låg på Stokab avseende tillgänglighet, kapacitet etc. förläggs till operatören. Genom att operatören ges det överordnade ansvaret att realisera lösningar, till exempel genom avrop mot stadens avtal med Stokab, skapas en möjlighet att ställa tydligare krav gentemot operatören på tillgänglighet och access. Det ger också en möjlighet för staden att få en konsoliderad bild av kommunikationskostnaderna utifrån det uppdrag som ges.

Ansvar för utrustning i de förvaltningsinterna näten bör utredas utifrån förutsättningen att staden önskar köpa en komplett kommunikationstjänst. Denna utredning bör ske i samband med den konsolidering och standardisering som skall göras av stadens IT-struktur under 2008. En komplett kommunikationstjänst skulle innebära att leverantören har fullt ansvar för tjänsten ända ut till användarna, vilket förenklar förhållandet mellan beställaren och leverantören. Ansvar för passiv utrustning (kablage) i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät bör ligga kvar hos eller överföras till fastighetsägaren, eftersom exempelvis en flytt av denna utrustning innebär en påtaglig fysisk åverkan på fastigheten. Det bör därför vara fastighetsägaren som har ansvar för och beslutar om sådana aktiviteter. Kommunikationstjänsten skall däremot genom stadens hyresavtal kunna ställa krav på fastighetsägarna så att utrustningen uppfyller vissa ställda krav.

Fördelning av ansvar inom organisationen

Stadsledningskontoret föreslår att organisationen kring stadens datakommunikation i stort ser ut enligt följande:

Det strategiska ansvaret för att tjänsteutbudet speglar stadens behov ligger hos Kommunstyrelsen och ansvaret för hur tjänsterna utformas tekniskt och funktionellt ligger hos operatören. Operatören har även ansvaret för att kundregister, avtalsregister och inventarieförteckning relaterat till tjänsten, inklusive livscykelhantering, hålls i behörig ordning och är uppdaterade.

Operatören föreslås koordinera och administrera de tjänster som ingår i kommunikationstjänsten för att kunna möta stadens behov av flexibilitet i val av lösningar, säkerhet och tillgänglighet. Detta även för att skapa en tydlig och uppföljningsbar modell för tjänstebehov, leverantörsneutralitet, kostnader och säkerhet. En av staden ägd operatör bör därför också på stadens vägnar upphandla underleverantörer samt administrera avtal med leverantörer som är bundna av stadens ramavtal. Vilka tjänster som ska erbjudas staden, till exempel tilläggstjänster som trådlösa nätverk och lokala fastighetsnät, beslutas av Kommunstyrelsen i samråd med verksamheterna.

Denna lösning innebär att staden får ett beställar-utförarförhållande för drift och förvaltning av stadens datakommunikation. Stadens verksamheter får samtidigt en bättre möjlighet att påverka vilka tjänster som ska erbjudas staden och vem som kostnadsmissigt och kvalitetsmissigt är bäst lämpad att tillhandahålla tjänsten. Stadens förvaltningar och bolag får även en tydligare kundroll som säkrar att den lösning som erbjuds är kundbehovsanpassad. För externa leverantörer till staden finns en tydlig motpart i kommunikationsfrågor.

Avtalsreglering mellan staden och både operatören och Stokab

Stadsledningskontorets förslag innebär att Kommunstyrelsen får i uppdrag att föra förhandlingar angående villkor, priser och förändrat tjänsteutbud baserat på stadens behov.

Ersättningsmodell

Stadsledningskontoret föreslår att ersättningen för det gemensamma kommunikationsnätet, fram till en konkurrensutsättning, baseras på självkostnadspris och överenskomms mellan Kommunstyrelsen och operatören. Ersättningen för fiberinfrastrukturen skall vara marknadsanpassad.

Förvaltningarnas uppfattning om föreslagen ansvarsfördelning

Under arbetets gång med att ta fram förslag till ansvarsfördelning har diskussion förts med ett antal förvaltningar, vilka även har fått tillfälle att yttra sig över Stadsledningskontorets förslag.

Stadsdelarna anser att dagens situation med oklara ansvarsgränser inom staden och flera olika leverantörer av infrastruktur skapar problem och anser sig idag inte ha någon tydlig motpart när tjänster inte fungerar. De önskar en tydlig mottagare av beställningar av kommunikation samt en tydlig motpart om levererade tjänster inte uppfyller avtalade krav. En förändring av datakommunikationen får inte påverka den utförande delen av verksamheterna negativt, det måste finnas rutiner för att fånga upp verksamheternas behov, önskemål och synpunkter. Stadsdelarna är även tveksamma till att fastighetsägarna alltid skall ansvara för den passiva utrustningen eftersom intresse och kompetens för detta ibland saknas. Om det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten övergår till en operatör önskar de sig insyn i och tillgång till en övervaknings-

tjänst. Till sist understryker stadsdelarnas IT-chefer vikten av att ett genomförande sker stegvis. Varje stadsdel har ett stort antal uppkopplade enheter vilket innebär att det tar tid att överta det operativa ansvaret.

Stadsbyggnadskontoret ser fördelar med att endast en part har ansvaret för hela kommunikationstjänsten och önskar kunna beställa vissa tilläggstjänster som idag utförs inom kontoret. Däremot anser kontoret att tjänsten troligtvis blir dyrare och svårare att påverka. Stadsbyggnadskontoret önskar själv behålla beställansvaret för det förvaltningsinterna nätet.

Trafikkontoret anser det lämpligt att Kommunstyrelsen tecknar ramavtal via centralupphandling och att det operativa ansvaret upphandlas i konkurrens. Däremot anser kontoret inte att en kommunikationsoperatör generellt kan ta det operativa ansvaret för det förvaltningsinterna nätet eftersom detta i hög grad är beroende av de verksamheter som bedrivs. Om en tydlig gränsdragning görs mellan kommunikationstjänsten och de system som nyttjar nätet så kan det i deras mening vara möjligt, men inte självklart, genomförbart. Kontoret anser det inte nödvändigt att själv äga och driva kommunikationsutrustning men vill ha möjlighet att kunna teckna särskilda avtal på de tjänster kontoret behöver, inklusive utrustning. Kontoret betonar vikten av tydliga tjänstebeskrivningar och tydliga överlämningspunkter.

Utbildningsförvaltningen anser att om driften läggs på annan part än förvaltningen måste det finnas möjlighet dels till "tittbehörighet" för att kunna verifiera av skolor anmälda problem och dels leveransmätning/statistik/uppföljning och ett nära samarbete med den som levererar. Ett problem som Utbildningsförvaltningen upplever är att det är svårt att ha ett nära samarbete mellan lärare och elever när dessa inte befinner sig i samma nätverk. Förvaltningen önskar att staden flyttar säkerhetsfokus från nätverket till applikationen och styr säkerheten med hjälp av säkra inloggningar, vilket enligt Utbildningsförvaltningens mening skulle innebära att en stor del av problemet borde försvinna.

Socialtjänstförvaltningen anser att det är en fördel att själv äga utrustningen i nätet, för att hålla nere kostnaderna och ha kontroll över det fysiska nätet.

SISAB, som idag äger utrustning för skolornas kommunikation, önskar att ägande och ansvaret för drift av denna utrustning skall omfördelas till annan part, samt att staden samordnar och strukturerar även den del av fastighetsnätet som idag ägs av SISAB. Detta för att skolorna skall kunna utvecklas i takt med ökningen av den tekniska standarden.

Kommentarer till förvaltningarnas synpunkter

Även om några förvaltningar anser att en operatör har svårt att ta det operativa ansvaret för förvaltningsinterna nät, så är stadsledningskontoret bedömning att fördelarna med ett sammanhållet stadsövergripande kommunikationsansvar överväger. Ett sammanhållet ansvar ger utöver större tillförlitlighet i kommunikationsleveransen också fördelar i en framtida konsoliderad miljö där organisationsgränserna inte behöver vara styrande för innehållet i det levererade IT-stödet. Angående frågan om att ha kvar viss utrustning eller drift i egen regi bedömer kontoret att detta inte är förenligt med stadens konkurrenspolicy. Även om det förvaltningsinterna nätverket är av vikt för verk-

samheten så kan det inte bedömas att lokal drift är av strategisk betydelse. Snarare är det av strategisk vikt att ansvaret för kommunikationsleveransen inte delas, vilket blir fallet om drift av enskilda förvaltningars nät sköts i respektive förvaltnings regi.

Till dess att konkurrensutsättning kan ske, anser Stadsledningskontoret därför att staden genom stegvis konsolidering överför ansvaret för en komplett kommunikationstjänst till en part i enlighet med angivet förslag. I detta arbete måste gränser mellan olika tjänster och leverantörer tydliggöras, vilket bidrar till att tillfredställa förvaltningarnas önskemål om ökad tydlighet och klarare utbud av kommunikationstjänster. Genom att ha en utsedd ansvarig part skapas också en tydlig mottagare av beställningar och ärenden kring datakommunikation. Utbildningsförvaltningens problem med samverkan mellan lärare och elever beaktas genom att Stadsledningskontoret redan idag genomför en utredning för att klarlägga om staden även fortsättningsvis skall ha ett administrativt och ett publikt nät samt hur problem med anledning av detta kan lösas.

Genomförande

Realiseringen av ansvarfördelning enligt ovan måste ske i flera steg, där delningen av Stokabs operatörsroll och infrastrukturägarroll är det första steget. Enligt stadsledningskontorets uppfattning bör förhandlingarna om avtal med dessa båda bolag kunna överlåtas på Kommunstyrelsen, som genom Stadsdirektören genomför förhandlingar och tecknar avtal inom ramen för den inriktning som anges i detta tjänsteutlåtande.

Stadsledningskontoret bör i och med det konsolideringsarbete som skall utföras i enlighet med budget för 2008 återkomma med en tid- och projektplan för överföringen av ansvar för förvaltningsinterna nät.

Frågan om ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten och fastighetsnäten skall enligt förslaget hanteras i redan påbörjad utredning om konsolidering av stadens IT-struktur som beslutats i KF-budget 2008.

Det samlade ansvaret är en förutsättning för att konkurrensutsättning skall kunna genomföras på ett effektivt sätt, där upphandlingens olika delar paketeras på ett sådant sätt att de bäst drar nytta av möjligheter att etablera konkurrens på marknaden.

Förväntan är att det samlade ansvaret för kommunikationsnätet leder till en kvalitetshöjning där såväl tillgänglighet som andra säkerhetsaspekter ur ett slutanvändarperspektiv förbättras. Dessutom förväntas ett samlat ansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät och de förvaltningsinterna näten på sikt leda till kostnadsminskningar eftersom nätet kan optimeras över förvaltningsgränser och antalet gränser mellan olika ansvarsområden minskas. Med hänsyn till detta bör konkurrensutsättning genomföras först när gränsdragning och sortiment för den konsoliderade kommunikationstjänsten har definierats.

Den exakta tidpunkten för en konkurrensutsättning beror därmed på utfallet av ovan nämnd utredning om konsolidering av stadens IT-struktur, samt av hur konsolideringsarbetet fortskrider. Stadsledningskontoret föreslår att Kommunstyrelsen återkommer med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning när utfallet av ovan nämnda utredningar och projekt är kända.

BEREDNING

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret. Ärendet har därefter remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, socialtjänstnämnden, stadsbyggnadsnämnden, brand- och räddningsnämnden, trafik- och renhållningsnämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, servicenämnden, kyrkogårdsnämnden, stadsrevisionen, överförmyndarnämnden och Stockholms Stadshus AB. Kyrkogårdsnämnden, stadsrevisionen och överförmyndarnämnden avstår från att yttra sig.

<i>Innehåll</i>	<i>Sid</i>
Stadsbyggnadsnämnden	21
Exploateringsnämnden	22
Trafik- och renhållningsnämnden	22
Fastighetsnämnden	26
Äldrenämnden	27
Utbildningsnämnden	29
Kulturnämnden	32, 33
Miljö- och hälsoskyddsnämnden	34
Servicenämnden	38
Socialtjänstnämnden	41
Brand- och räddningsnämnden	41
Idrottsnämnden	45
Stockholms Stadshus AB	46
Kungsholmens stadsdelsnämnd	47
Östermalms stadsdelsnämnd	51
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd	52
Skarpnäcks stadsdelsnämnd	55
Farsta stadsdelsnämnd	57
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd	60
Älvsjö stadsdelsnämnd	62
Bromma stadsdelsnämnd	65
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd	68
Södermalms stadsdelsnämnd	71
Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd	72
Norrmalms stadsdelsnämnd	76
Skärholmens stadsdelsnämnd	79

Stadsbyggnadsnämnden

Stadsbyggnadsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 3 april 2008 att som svar på remissen överlämna och åberopa kontorets utlåtande.

Stadsbyggnadskontorets tjänsteutlåtande daterat den 9 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontorets har utrett frågan om datakommunikationstjänsten ska konsolideras. Arbetet har resulterat i denna remiss där Stadsledningskontoret föreslår att:

1. Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation för att fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdraget, att löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver, genom centralupphandling samt att återkomma med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning av den operativa driften
2. Fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät skall tillhandahållas av AB Stokab inom ramen för ett ramavtal på fiberförbindelse
3. Den operativa driften av kommunikationsnätet skall upphandlas i konkurrens. Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag
4. Stadens datakommunikationsnät konsolideras enligt förslaget i ärendet och Kommunstyrelsen skall i arbetet med Kommunfullmäktiges mål rörande standardisering och konsolidering av stadens IT-struktur enligt budget 2008 även utreda framtida ägandeförhållanden för utrustning i de delarna av nätet som inte ägs av AB Stokab.

Stadsbyggnadskontoret synpunkter

Stadsbyggnadskontoret har tidigare i projektarbetet lämnat synpunkter och dessa kvarstår. I huvudsak har stadsbyggnadskontoret följande synpunkter:

Det kan vara en fördel om en part tar ansvar för hela kommunikationstjänsten. I utredningen påpekas att verksamheternas behov ska styra. Detta instämmer stadsbyggnadskontoret helt och fullt med. Vi anser det viktigt att ett ramavtal tecknas där förvaltningarna kan avropa tjänster så att förvaltningen blir beställare och motpart till leverantören. Stadsledningskontoret bör enligt stadsbyggnadskontoret ha ansvaret för att samordna kraven, skriva bra avtal och följa upp avtalen. Vi förutsätter också att tjänsten differentieras så att förvaltningarna kan avropa deltjänster efter förvaltningarnas behov.

I utredningen är inte kostnadsbilden belyst. Det finns ingen uppgift om dagens kostnader vilket gör det väldigt svårt att veta om det blir billigare eller dyrare med den föreslagna lösningen. Detta är en stor brist i denna utredning. Stadsbyggnadskontoret har idag en väldigt låg kostnad för den lokala kommunikationen då utrustningen köptes in för flera år sedan och är avskriven, kontoret förutsätter att kostnaderna inte ökar.

Exploateringsnämnden

Exploateringsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 10 april 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorens utlåtande.

att
som
svar
på
re-
mis-
sen
till
kom-
mun-
sty-
rel-
sen

över-
läm-
na
och
åbe-
ropa
kon-
to-
rens
utlå-
tan-
de.

Reservation anfördes av ledamoten Emilia Hagberg (mp), *bilaga*.

Ersättaryttrande gjordes av Torkel Tigerschiöld (mp), *bilaga*.

Trafik- och renhållningsnämnden

Trafik- och renhållningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorens utlåtande.

Exploaterings- och trafikkontorens gemensamma tjänsteutlåtande daterat den 25 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendet avser yttrande över Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, en remiss från kommunstyrelsen. Trafikkontoret och exploateringskontoret har inga större invändningar mot förslagen i tjänsteutlåtandet om stadens datakommunikation.

Kontoren delar uppfattningen att kommunstyrelsen bör ha det yttersta och långsiktiga ansvaret för planering och samordning av stadens data-kommunikationsnät. Kontoren anser också att det är lämpligt att kommunstyrelsen tecknar ramavtal via centralupphandling som sedan förvaltningarna kan avropa ifrån. Kontoren bedömer också att stadens behov av fiberinfrastruktur kan tillhandahållas av AB Stokab såsom föreslås i tjänsteutlåtandet. Kontoren har heller inga synpunkter på att det operativa ansvaret upphandlas i konkurrens.

Det måste dock, utifrån verksamheternas behov, vara möjligt att avropa olika typer av datakommunikationstjänster i ett ramavtal som kommunstyrelsen tecknar. Vid utformning av ramavtalets tjänsteinnehåll skall samråd med verksamheterna ske. De speciella behov som kontoren har på tilläggstjänster måste kunna tillgodoses och ramavtalen ha en sådan bredd och djup att långa handläggningstider undviks. Exempel på tilläggstjänster kan t.ex. vara att enbart hyra ”svartfiber” eller till att avropa renodlade datakommunikationstjänster inklusive övervakning av nätet.

Kontoren vill samtidigt betona att det inte är nödvändigt att själv äga och driva kommunikationsutrustning, men kontoren måste kunna teckna särskilda avtal på de tjänster som verksamheterna behöver och då kan även utrustning ingå.

Vid avrop av tjänsterna måste en tydlig överlämnings- och ansvarspunkt finnas mellan kommunikationsoperatören och de övriga tjänster som finns i det förvaltnings-interna nätverket och som drivs av andra IT-organisationer.

En förutsättning är också att kontoren har eget beställaransvar inom ramen för de tjänster som finns i det tecknade ramavtalet.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till bl.a. Exploateringsnämnden och Trafik- och renhållningsnämnden remitterat ett tjänsteutlåtande Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation. Ärendet innehåller ett förslag till hur staden skall hantera

sitt behov av datakommunikation framöver. Svar på remissen önskas senast 2008-04-30. Ärendet har föregåtts av en förvaltningsremiss.

Kontorens behov av kommunikationslösningar

Exploaterings- och trafikkontoret har idag ett stort behov av datakommunikationstjänster för att verksamheterna skall fungera. Idag används i stor utsträckning de gemensamma datakommunikationstjänster som AB Stokab tillhandahåller.

Därutöver hyr kontoren egen "svartfiberförbindelse" för särskilda lokaliseringar av AB Stokab. I några av dessa fiberförbindelser går en särskild typ av datakommunikation som förbinder de två driftställen som kontoren använder. Detta för att säkerställa en hög driftsäkerhet och redundans av kontorens IT-system. Denna typ av datakommunikation är inte den vanliga datakommunikationen som används (IP-trafik) utan en speciell kommunikation mellan servrar och lagringssystem (SAN/fiber-channel) och kan därför inte delas med andra utan måste gå i egna förbindelser.

För vissa lokaliseringar, till vilka AB Stokab inte kan leverera fiberförbindelser på ett kostnadseffektivt sätt, levererar Tietoenator via Teliasonera andra typer av kommunikationslösningar, bl.a. ADSL.

Trafikkontoret har därutöver även behov av ett särskilt tekniskt nät för styrning, reglering och övervakning av signalanläggningar, vägbommar, utrustning i vägtunnlar, trafikräkningar, sekretessklassade tunnlar och passagekontroller. För att lösa denna typ av datakommunikation används både fiberförbindelser hyrda av AB Stokab, men även vanliga "kopparförbindelser" som sköts av trafikkontoret själv, delvis med hjälp av konsulter.

Framöver finns det behov av att knyta samman det tekniska nätet med kontorens verksamhetssystem för att bl.a. kunna leverera trafikinformationsdata. Både det tekniska nätet och kontorens administrativa nät måste också kunna kopplas ihop med Trafik Stockholm, som är den gemensamma vägtrafikcentralen i regionen. Detta är dessutom är en viktig del i kontorens framkomlighetsuppdrag.

Trafikkontorets och exploateringskontorets synpunkter

Kommunikationsnätets indelning

I remissen är datakommunikationsnätet indelat i olika zoner. Nedan redovisas synpunkterna för respektive zon.

Stadsnätet och extern kommunikation

Vad gäller kommunikationsnätets indelning har kontoren inga synpunkter på dessa beskrivningar. Kontoren delar förslagen att kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens datakommunikationslösning. Kontoren anser också det är bra att kommunstyrelsen ges i uppdrag att löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver och att detta sker som en centralupphandling.

Kontoren har heller inga synpunkter på att fiberinfrastrukturen för stadens interna kommunikationsnät tillhandahållas av AB Stokab. Kontoren tycker också att det är bra att det operativa ansvaret för drift av stadens interna kommunikationsnät såväl som koppling mot internet upphandlas i konkurrens för att på så sätt få så konkurrenskraftiga priser som möjligt.

Fastighetsnätet

Vad gäller fastighetsnäten delar kontoren uppfattningen att det passiva nätet, dvs. de fysiska kablarna, som utgörs av koppar och fiber och de passiva komponenterna, som t.ex. kontakt- och anslutningsdon, bör tillhandahållas av fastighetsägaren. Likväl måste kontoren som hyresgäst kunna ställa såväl tekniska krav som kvalitetskrav på dessa installationer. Här borde staden som fastighetsägare se till att dessa installationer ligger på en viss miniminivå.

Det är viktigt att det finns en tydlig gränsdragning och ansvarsfördelning mellan det passiva nätet och de aktiva komponenterna som finns i fastighetsnätet. Detta för att veta var ansvaret finns och att det inte blir dubbeldebiterat.

Förvaltningsinterna nätet

I det förvaltningsinterna datakommunikationsnätet ingår de aktiva komponenterna som transporterar informationen till användare, servrar mm. Kontoren kan se fördelar med att det bara är en part som ansvarar för detta ända fram till vägguttaget. Vad som däremot är viktigt är att det finns tydliga åtaganden på inställetider vid akuta fel samt att förändringar som måste göras i nätet, då verksamheternas behov förändras, snabbt går att genomföra.

Kontoren har utöver generella kommunikationskrav även särskilda behov som också måste hanteras inom ramen för det ramavtal som kommunstyrelsen är tänkt att träffa. Trafikkontoret har dessutom ett särskilt tekniskt nät avskilt från övriga nät där kontoret hanterar signalanläggningar för trafiksignaler, styr- och reglerutrustning för stadens tunnlrar, trafikmättningsutrustning mm. Detta nät består både av koppar- och fiberledning. Delar av dessa är dessutom hemligstämplade med hänsyn till rikets säkerhet.

Kontorens förvaltningsinterna nät har också speciella kopplingar till den gemensamma trafikledningscentralen Trafik Stockholm där vissa av trafikkontorets verksamhetskritiska IT-system måste finnas installerade för att kunna fungera i händelse av

större kriser och katastrofer. Det är verksamheten i ”Driftcentralen” samlokaliserat med Trafik Stockholm som ställer särskilt höga krav på tillgänglighet och driftsäkerhet.

Kontoren måste därför kunna avropa olika typer kommunikationstjänster, från rena ”svartfiberförbindelser” till mer kompletta kommunikationstjänster. I detta kan kommunikationsutrustning och övervakning ingå då det inte är nödvändigt att själv äga sådan utrustning och programvara. Vid avrop av sådana tjänster måste en tydlig överlämnings- och ansvarspunkt finnas mellan kommunikations-operatören och de övriga tjänster som finns i det egna förvaltningsinterna nätverket. Det ramavtal som kommunstyrelsen träffar måste vara flexibelt och erbjuda ett brett utbud av kommunikationstjänster för att tillgodose verksamheternas varierande behov.

Tjänster och ersättningsmodell

I förslaget till tjänsteinnehåll står att tilläggstjänster beslutas av kommunstyrelsen i samråd med verksamheten. Någon beskrivning för hur detta samråd skall gå till finns inte i förslaget. För kontoren, som har särskilda krav och specifika behov av data-kommunikationslösningar är det viktigt att detta kan hanteras på ett smidigt och förutsägbart sätt. En tydlig och enkel rutin måste finnas. Det är därför viktigt att det ramavtal som kommunstyrelsen träffar har en sådan bredd och djup att långa handläggningstider undviks vid beställning av tilläggstjänster. En förutsättning är också att kontoren har eget beställansvar inom ramen för de tjänster som finns i det tecknade ramavtalet.

Varken i projektets slutrapport eller i tjänsteutlåtandet finns någon analys av de ekonomiska effekterna. Det står i allmänna ordalag att samordningseffekter och stor-driftsfördelar kan uppstå. Det är därför viktigt att kommunstyrelsen via tecknande av ramavtal har god insyn i beräkning av självkostnadspris och vid konkurrensutsättning att utvärderingsprinciperna inte missgynnar tilläggstjänster som kan vara av avgörande betydelse för kontoren.

Trafikkontorets och exploateringskontorets förslag

Kontoren har inga invändningar mot förslaget att

- Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation för att fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdraget, att löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver, genom centralupphandling samt att återkomma med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning av den operativa driften.
- Fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät skall tillhandahållas av AB Stokab inom ramen för ett ramavtal på fiberförbindelse
- Den operativa driften av kommunikationsnätet skall upphandlas i konkurrens. Fram till dess skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs dotterbolag.
- Stadens datakommunikationsnät konsolideras enligt förslaget i ärendet och kommunstyrelsen skall i arbetet med kommunfullmäktiges mål rörande standardisering och konsolidering av stadens IT-struktur enligt budget 2008 även utreda framtida ägarförhållanden för utrustning i de delar av nätet som inte ägs av AB Stokab.

Kontoren vill dock framhäva vikten av tydliga överlämnings- och ansvarspunkter för tjänsterna och att tydliga åtaganden på inställelsetider vid akuta fel måste finnas samt att förändringar i nätet går snabbt att genomföra.

Vid utformning av ramavtalets tjänsteinnehåll skall samråd med verksamheterna ske. Det är viktigt att de speciella behov som kontoren har av tilläggstjänster kan tillgodoses och att ramavtalen har en sådan bredd och djup att långa handläggningstider undviks.

En förutsättning är också att kontoren har eget beställaransvar inom ramen för de tjänster som finns i det tecknade ramavtalet.

Kontoren förslår att Exploateringsnämnden och Trafik- och renhållningsnämnden beslutar att som svar på remissen överlämna och återropa detta tjänsteutlåtande.

tt
so
m
sv
ar
på
re
m
is
se
n
til
l
k
o
m
m
u
ns
ty
re
ls
en

ö
ve
rl
ä

m
na
oc
h
åb
er
o
pa
k
o
nt
or
en
s
ut
lå
ta
n
de

Fastighetsnämnden

Fastighetsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att som svar på remissen till kommunstyrelsen överlämna och åberopa kontorets utlå-

tande.
att
som
svar
på
re-
mis-
sen
till
kom
mun
sty-
rel-
sen

över
läm
na
och
åbe-
ropa
kon-
to-
rens
utlå-
tan-
de.

Fastighetskontorets tjänsteutlåtande daterat den 26 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Fastighetsnämnden har för yttrande fått stadsledningskontorets förslag angående Nytt drift- och förvaltningsuppdrag. Stadens datakommunikation. Nämndens yttrande ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2008.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen får det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens datakommunikationslösningar. Stadens fiberförbindelser för datakommunikation ska tillhandahållas av AB Stokab. Den operativa driften av kommunikationsnätet ska upphandlas i konkurrens.

Fastighetskontoret använder till största delen de datakommunikationstjänster som AB Stokab erbjuder. Därutöver används också ett fåtal ADSL-anlutningar från Teli-asonera där AB Stokab inte har kunnat erbjuda ett prisvärt alternativ. Detta på grund av att AB Stokabs avlämningspunkt har varit för långt ifrån den kopplingspunkt som kontoret har. Följaktligen har då kostnaden för långa kabeldragningar blivit för hög. Med ett fåtal användare i en verksamhet så blir den extra kostnaden inte försvarbar.

Ett flertal av de fastigheter som kontoret förvaltar är sammanbundna i ett tekniskt datakommunikationsnät. I detta nät övervakas styr- och reglerutrustning, såsom el, värme och ventilation i fastigheterna. Detta datakommunikationsnät tillhandahålls av AB Stokab.

Fastighetskontoret har ingen egen IT-drift. Kontoret har tecknat avtal med trafikkontoret om IT-drift och support.

Kontorets synpunkter

Kontoret är positiv till att kommunstyrelsen ska inneha det yttersta ansvaret för planering och samordning av stadens datakommunikation. Ett övergripande ansvar kommer sannolikt att innebära att staden får en bättre överblick över verksamheternas behov. Kontoret anser också att kommunstyrelsen löpande bör teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Kontoret har inga synpunkter på att fiberförbindelser för datakommunikationsnätet tillhandahålls av AB Stokab inom ramen för ett ramavtal på fiberförbindelse. Kontoret har heller inget att erinra mot att den operativa driften av kommunikationsnätet upphandlas i konkurrens. Denna konkurrensupphandling bör sannolikt leda till lägre kostnader.

Det måste dock utifrån verksamheternas behov vara möjligt att avropa olika typer av datakommunikationstjänster i ett ramavtal som kommunstyrelsen tecknar. Detta är viktigt då det finns behov av kommunikation i tekniska nät för speciella ändamål utanför det gemensamma kommunikationsnätet.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av ledamoten Margareta Johansson (v), *bilaga*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 25 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens. Överföring av det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till AB Stokabs nybildade dotterbolag bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt.

Förvaltningen instämmer i förslaget att kommunstyrelsen bör ha yttersta och långsiktiga ansvaret för strategisk planering och samordning av stadens kommunikationsnät. Likaså att kommunstyrelsen tecknar ramavtal via centralupphandling som sedan förvaltningarna kan avropa mot.

Med beaktande av att förvaltningen inte äger eller hanterar datakommunikationen har förvaltningen svårt att se de faktiska konsekvenserna av de olika förslagen när det gäller hanteringen av de förvaltningsinterna näten.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av äldreförvaltningens stab.

Bakgrund

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande

kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Förvaltningens förslag

Äldreförvaltningen anser att en förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är viktiga redskap för att nå stadens inriktningsmål. Förvaltningen instämmer i behovet av en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett

övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet.

Förvaltningen instämmer i förslaget att kommunstyrelsen bör ha yttersta och långsiktiga ansvaret för strategisk planering och samordning av stadens kommunikationsnät. Likaså att kommunstyrelsen tecknar ramavtal via centralupphandling som sedan förvaltningarna kan avropa mot.

Äldreförvaltningens verksamhet bedrivs i socialtjänstförvaltningens lokaler. I överenskommelsen med socialtjänstförvaltningen ingår även att äldreförvaltningen köper tjänster inom IT. Detta gäller såväl support som drift. Äldreförvaltningen nyttjar socialtjänstförvaltningens interna nätverk. I dagsläget har inte äldreförvaltningen behov av egna specialsystem, utan behovet täcks av socialtjänstförvaltningens interna nätverk och stadens gemensamma nätverk.

Med beaktande av att förvaltningen inte äger eller hanterar datakommunikationen har förvaltningen svårt att se de faktiska konsekvenserna av de olika förslagen när det gäller hanteringen av de förvaltningsinterna näten. Vid framtagandet av förslaget har stadsledningskontoret inhämtat synpunkter från såväl stadsdelsförvaltningar som fackförvaltningar, vilka idag hanterar de förvaltningsinterna näten. Genom detta har stadsledningskontoret erhållit information om eventuella konsekvenser av förslaget. Förvaltningen vill dock understryka vikten av en nära samverkan med verksamheterna när beslut om gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster skall införas för att därigenom tillgodose verksamheternas behov.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av ledamoten Inger Stark (v) och ledamoten Per Olsson (mp), *bilaga*.

Utbildningsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 17 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Utbildningsförvaltningen anser att en tydligare kommunikationstjänst behövs inom Stockholms stad som förenklar förhållandet mellan beställare och leverantör. Det krävs en samlad kommunikationskedja på såväl strategisk som operativ nivå.

Utbildningsförvaltningen tycker det är bra att staden tar ett helhetsgrepp samt förtydligar omfattningen och ansvaret för datakommunikationen genom att

- kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation

- den operativa driften av kommunikationsnätet upphandlas i konkurrens efter det att utredningen om två separata nätverk (administrativa och det publika) är utredd, beslutad och genomförd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom kvalitetsavdelningen och administrativa avdelningen vid utbildningsförvaltningen.

Bakgrund

IT avdelningen på SLK har i projektform tagit fram ett tjänsteutlåtande angående stadens behov av datakommunikation samt drift och förvaltning. Inför beslut i kommunfullmäktige har utbildningsförvaltningen givits möjlighet att inkomma med synpunkter i form av remissvar.

Förvaltningens förslag och synpunkter

Under de närmaste åren kommer IT att få en allt större betydelse inom utbildningsförvaltningens verksamhet i form av administrativt stöd och stöd i det pedagogiska lärandet. En mycket stor del av IT stödet kommer att kräva datakommunikation med omvärlden. Fler applikationer kommer att vara webbaserade vilket gör att datakommunikationen kommer att kräva ökad bandbredd, tillgänglighet och säkerhet.

Med hänsyn till detta krävs en samlad kommunikationskedja både på strategisk och på operativ nivå. Utbildningsförvaltningen tycker det är bra att staden tar ett helhetsgrepp samt också förtydligar omfattningen och ansvaret för datakommunikationen.

1. Utbildningsförvaltningen instämmer i att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation för att fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdraget, att löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver, genom centralupphandling samt att återkomma med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning av den operativa driften

2. Utbildningsförvaltningen förordar att man inledningsvis låter S:t Erik Kom erbjuda verksamheten olika ansvarsnivåer ("tjänster") där förvaltningen kan avropa önskad nivå/tjänst för respektive enhets specifika behov.

3. Utbildningsförvaltningen instämmer i att fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät ska tillhandahållas av AB Stokab i form av ett ramavtal för fiberförbindelse.

4. Utbildningsförvaltningen instämmer i att den operativa driften av kommunikationsnätet ska samordnas av S:t Erik Kom för att på sikt upphandlas i konkurrens efter det att utredningen om två separata nätverk (administrativa och det publika) är utredd, beslutad och genomförd.

5. Utbildningsförvaltningen anser att man vidare bör utreda framtida ägandeförhållanden för utrustning i de delarna av nätet som inte ägs av AB Stokab.

6. Utbildningsförvaltningen föreslår att det tillsätts en styrgrupp för förvaltning av denna tjänst i enhetlighet med IT – förvaltningsmodell och F-Guide.

7. Utbildningsförvaltningen förordar att det tillsätts en entreprenadkontrollfunktion för uppföljning av avrop och tjänster

Det finns en del oklarheter och outredda faktorer som behöver utredas ytterligare innan utbildningsförvaltningen kan se förslaget konsekvenser i sin helhet, till exempel, ansvarsfördelning mellan fastighetsägaren och S:t Erik Kom samt hur problematiken med två separata nätverk för elever och lärare ska lösas.

Det är viktigt att man i en konsolidering inte omöjliggör den nödvändigt dynamiska och flexibla IT-miljö som präglar skolornas verksamhet, främst i det publika nätet (skoldatanätet). Utbildningsförvaltningens skolor behöver även fortsättningsvis ha möjlighet till lokala lösningar. Skolan kan då behöva ställa särskilda krav på utrustning/tjänster/portöppningar i det lokala fastighetsnätet.

I tjänsteutlåtandet hänvisas till en utredning som ska granska problematiken med lärarnas IT-miljö. Utbildningsförvaltningen ser positivt på denna utredning och anser att resultatet bör beaktas vid införandet av ett nytt ”drift- och förvaltningsuppdrag” för att inte riskera dubbelarbete och högre kostnader.

För utbildningsförvaltningens del ser vi i detta förslag inte förutsättningarna i detta beslut för ett gemensamt nätverk, då förvaltningens personal därmed inte kommer åt nödvändiga resurser. Det är av yttersta vikt att staden tar hänsyn till att lärarnas behov särskiljer sig från den rent administrativa personalens - beroende på deras dubbla roller som både administratörer och pedagoger och deras nuvarande existens i två separata nätverk.

Tillgången till administrativa datorer är mycket låg på grundskolorna på grund av säkerhetskraven som omgärdar det administrativa nätet - vilket medför att lärarna oftast bara använder det publika nätet. Utbildningsförvaltningens personal, då främst lärare, har svårt att ta del av information (exempelvis Vision 2030 och medarbetarenkät) och tjänster som krävs i deras roll som tjänstemän.

Utbildningsförvaltningen anser att det idag finns tekniska lösningar som eliminerar behovet av två separata nätverk och låta elever och lärare ansluta en dator till valfritt nätverksuttag i skolan, utan föregående omkonfigurering av IT-tekniker eller driftleverantör. Detta borde kunna uppnås utan att man riskerar säkerheten för lärarnas data, eller att man behöver göra det publika nätet mer slutet. Säkerhetsfokus borde flyttas från nätverket till individen och applikationen.

Det är i förslaget otydligt vilket ansvar S:t Erik Kom föreslås ha för de lokala fastighetsnäten. Å ena sidan skriver man att fastighetsnäten ingår i de förvaltningsinterna näten och att dessa skal ingå i deras åtagande; å andra sidan anges:

”Vilka tjänster som skall erbjudas staden, till exempel tilläggstjänster som trådlösa nätverk och lokala fastighetsnät, beslutas av Kommunstyrelsen i samråd med verksamheterna.”

Utbildningsförvaltningen tolkar detta som att det kommer att vara möjligt för förvaltningarna att välja om man vill ta eget ansvar för de lokala fastighetsnäten, eller om dessa ska hanteras till fullo av S:t Erik Kom.

Ett krav i de fall skolan/enheten väljer att låta S:t Erik Kom ta ansvar ”ända ut till användaren” är att skolan/enheten får en och samma kontaktpunkt för allt som rör

kommunikationen fram till användarens PC. Ett ansvar ända ut till användaren innebär enligt vår tolkning att S:t Erik Kom tar ansvar för att t.ex. installera och koppla in fler nätverksuttag, att vid behov beställa fler switchar för detta, att övervaka befintliga av skolan inköpta lokala switchar, att ta emot felanmälningar och åtgärda fel på det lokala fastighetsnätet etc.

Utbildningsförvaltningens verksamhet är spridd över ett mycket stort antal geografiska platser. Vidare kan varje skola/enhet bestå av flera byggnader som i sig ska vara sammanlänkade. Om man överlåter ansvaret för fastighetsnäten till en extern part måste detta ansvar innefatta samtliga byggnader/annex etc. Det måste då finnas flera olika lösningar som gör detta möjligt. De tekniska lösningarna måste vara i nivå med verksamhetens behov för att nå kostnadseffektivitet.

Utbildningsförvaltningen har många olika fastighetsägare förutom SISAB och ansvarsfördelningen där kan komma att behöva regleras i särskilda avtal. Utbildningsförvaltningen ser en risk för att man vid en konsolidering och ett övertagande av den operativa leveransen föreslår en teknisk standard för utrustning som inte motsvarar verksamhetens krav. Det kan bli så att man tvingas välja en mer avancerad och dyr lösning (eller tvärtom) än vad som i realiteten krävs för den verksamhet som bedrivs.

Kulturnämnden

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 25 mars 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 10 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Staden ska präglas av tillgänglighet och medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och ett antal nya e-tjänster. Detta underlättas av en konsolidering av stadens IT-struktur och att ansvaret för datakommunikationen läggs så samlat som möjligt.

Av den anledningen föreslår Stadsledningskontoret att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för långsiktig planering och samordning av lösningar för datakommunikation och att också svara för de nödvändiga centralupphandlingar och avtal som detta kräver. Stadsledningskontoret föreslår vidare att fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät fortsättningsvis tillhandahållas av AB Stokab efter upprättat ramavtal och att den operativa driften av kommunikationsnätet först konsolideras och därefter upphandlas i konkurrens.

Kulturförvaltningen har fått förslaget på remiss och ska lämna sitt svar före 2008-04-30.

Kulturförvaltningens synpunkter

Kulturförvaltningen anser att det i grunden är bra att ansvaret för kommunikationstjänsterna samlas på såväl strategisk som operativ nivå. Bedömningen är att detta kan medverka till en ökad tydlighet och en rationell och på längre sikt mer kostnadseffektiv hantering av dessa tjänster.

Den operativa driften av kulturförvaltningens interna datakommunikation köps idag huvudsakligen från AB Stokab. För förvaltningens del bör en konsolidering av den operativa datadriften långsiktigt innebära besparingar till följd av stordriftsfördelar och en förenklad hantering. Förvaltningen är också positiv till att den operativa driften konkurrensutsätts när den föreslagna konsolideringen är genomförd.

Förvaltningen vill framhålla vikten av att förvaltningarna får möjlighet att påverka utbudet av de kommunikationstjänster som kommer att finnas i det gemensamma konsoliderade nätet. De avtal som sluts måste kunna tillgodose hela det spektrum av behov som finns i förvaltningens olika verksamheter. Förvaltningsarbetet måste förankras brett.

Kulturförvaltningen vill också framhålla att det ska finnas möjlighet till avstämning av de utförda driftleveranserna förvaltningsvis, dvs på den nivå där den subjektiva leveranskvaliteten kan bedömas. Dessutom bör frågan om hur fysiskt tillträdesskydd till operatörens aktiva nätutrustning ska ombesörjas i verksamhetens lokaler övervägas utifrån stadens IT-säkerhetsregler.

I en fråga bedömer Kulturförvaltningen att det kan behövas göras särskilda överväganden längre fram. Det föreslås i ärendet att alla fastighetsägare ska ta över ansvaret för de passiva delarna i alla fastighetsnät. Driftoperatören kommer samtidigt att kunna ställa krav på att denna utrustning uppfyller vissa tekniska krav. Detta kan tvinga fram nyinvesteringar som kan komma att öka hyreskostnaderna utan att detta tillför någon förbättrad leveranskvalitet för respektive förvaltning.

Kulturnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 22 april 2008 att överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Stockholms stadsarkivs tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm skall bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att kunna genomföra detta utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som fullmäktige beslutat om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot denna bakgrund vill Stadsledningskontoret lägga ansvaret så samlat som möjligt på både strategisk och operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Stadsarkivets synpunkter

Stadsarkivet ser positivt på förslaget att samla ansvaret för kommunikationstjänsterna på både strategisk och operativ nivå. Vi ser det också som en viktig del för realiserandet av stadens nya e-strategi och IT-program.

Det samlade ansvaret får dock inte innebära att förvaltningarna inte bereds möjlighet att påverka utbudet av de kommunikationstjänster som skall finnas i det gemensamma nätet. De avtal som sluts behöver kunna tillgodose ett brett spektrum av behov som stadens förvaltningar behöver för att tillhandahålla tjänster för invånare, företag och medarbetare.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Miljöförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 26 februari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Miljöförvaltningen har mottagit ett tjänsteutlåtande på remiss med förslag på en förändring i stadens uppdrag i frågor som rör drift och förvaltning av näten för datakommunikation. Förslaget rör det gemensamma nätet, de förvaltningsinterna näten samt fastighetsnäten.

Miljöförvaltningen har idag inget behov av att överlåta driften av det förvaltningsinterna nätverket till en extern leverantör. Förvaltningen kan däremot se en fördel i projektet då det syftar till en mer enhetlig nätverksmiljö i staden som ska underlätta för trafik mellan förvaltningsinterna nät.

Bakgrund

Stadens infrastruktur för datakommunikation är uppbyggd av tre huvudkomponenter.

1. Det gemensamma kommunikationsnätet som övergripande binder samman de olika förvaltningarna och bolagen.
2. De förvaltningsinterna näten för kommunikation inom den egna förvaltningen .
3. Fastighetsnäten med de fysiska kablarna i husen.

Idag omfattas de olika delarna av olika avtal. Det övergripande nätet sköts av stokab men de förvaltningsinterna näten oftast sköts av den egna it-funktionen eller via ett avtal med en tredje part. Något som gör att en mängd avtal har skrivits med olika leverantörer för att sköta nät på olika ställen i staden.

För att motverka nackdelarna med en splittrad drift har stadsledningskontoret tagit fram ett förslag till nytt drift- och förvaltningsuppdrag. Syftet är bla, som angivet i tjänsteutlåtandet, att

- ge kommunstyrelsen ”det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation för att fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdraget”
- ”att löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver, genom centralupphandling”
- ”samt att återkomma med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning av den operativa driften.”

Projektet syftar även till att skapa en enhetligare konfiguration av nätverk som ska ge ett antal positiva effekter bla att underlätta kommunikationen mellan de förvaltningsinterna näten.

Miljöförvaltningens it-funktion sköter drift och underhåll av förvaltningens nätverk. Förvaltningen äger aktiva komponenter och it-funktionen håller en uppsättning reserver i lager för att kunna byta ut en komponent med ett minimum av driftuppehåll om en switch eller router skulle haverera.

För att höja kompetensen och servicen inom it på Miljöförvaltningen slöts i april 2008 ett samarbetsavtal mellan Miljöförvaltningens it-funktion och socialtjänstförvaltningens it-funktion. Även socialtjänstförvaltningen sköter drift och underhåll av det egna förvaltningsinterna nätet samt äger samtliga aktiva komponenter.

Förvaltningens nätverk är enhetligt både när det gäller hårdvara och konfiguration och övervakas med en för ändamålet inköpt programvara. Hittills har det inträffat mycket få incidenter som orsakat någon form av störning i nättrafiken.

Driften av det förvaltningsinterna nätet har inte setts som ett område där förvaltningen behöver skriva avtal med en leverantör.

Förvaltningens synpunkter

Miljöförvaltningen har idag inget behov av att överlåta driften av vårt förvaltningsinterna nätverk till en extern leverantör. Förvaltningen har nyligen etablerat ett samarbete med Socialtjänstförvaltningen och köper en del av den förvaltningens IT-support. Förvaltningen kan däremot se en fördel i projektet då det syftar till en mer enhetlig nätverksmiljö i staden som ska underlätta för trafik mellan förvaltningsinterna nät. Något som kommer att underlätta samutnyttjande av lagring och system mellan förvaltningar och bolag inom staden.

Förvaltningen stödjer i huvudsak syftet med det nya drift- och förvaltningsuppdraget men har några synpunkter.

Det saknas en viktig punkt i lista över uppdrag. Projektets syfte är att verka övergripande och kommer därför att påverka ett stort antal verksamheter med mycket varierande krav på nät och nättjänster. Därför bör det tas fram en kvalitetsmodell som underlättar för förvaltningar och bolag att redovisa sina kvalitetskrav på tjänster, tjänsteutbud och leveranser på ett enhetligt sätt.

Miljöförvaltningen anser även att det bör finnas möjlighet till frivillighet när det gäller extern drift av det egna nätet. Risken för att vi får en oenhetlig miljö böt kunna motverkas med hjälp av tydliga policys och riktlinjer.

Projektets mål är att skapa en enhetlighet i hela stadens nätverk från det övergripande nätet ner till de förvaltningsinterna datanäten. Hur detta ska utgöra en

förbättring för vår verksamhet och våra kunder i form av kommuninvånare och företag är inte helt enkelt att utläsa. Om det ger den effekten ställer förvaltningen sig positiva till projektet. Men då bör detta framgå tydligare.

EFFEKTER FÖR MILJÖFÖRVALTNINGEN

Det återstår för stadsledningskontoret att visa om och hur en central drift av det förvaltningsinterna nätet blir bättre och billigare.

De fördelar som kan ses med projektet ur miljöförvaltningens perspektiv är enhetlighet inom staden och underlättad kommunikation mellan förvaltningsinterna nät. Något som skulle underlätta för tex samlagring och utbyta av data.

Eftersom förvaltningens verksamhet idag inte ställer några särskilda krav på det förvaltningsinterna datanätet. Skulle en förändring av hårdvara eller konfiguration inte spela någon avgörande roll. Det gör att förvaltningen kan ingå i ett centralupphandlat avtal utan att behöva ställa krav på funktionalitet utöver vad som kan anses som standard.

Det skall slutligen framhållas, att förvaltningens nätverk är en verksamhetskritisk infrastruktur. Redan den nuvarande produktionen, framför allt tillsynsarbetet, är starkt beroende av ett väl fungerande nätverk. Med ökat antal E-tjänster och ökad automatisering kommer kraven på nätverkets funktionalitet och driftssäkerhet att öka ytterligare.

Konsolidering och centralisering av nätverken i staden har ofta mötts med misstro från förvaltningar och bolag eftersom det har rått betydande osäkerhet om huruvida stadens centrala IT-funktion haft tillräcklig kompetens för att svara mot verksamheternas krav. Olika former av outsourcing (t ex TietoEnator avtalet) har inte inneburit någon automatisk kvalitetshöjning. Dessvärre gäller samma sak STOKABs ansvar för nätdriften. Det finns tydliga tecken på att entreprenören när avtalet eller uppdraget väl vunnits, inte visat något större intresse för att svara mot verksamheternas berättigade krav.

Det finns därför skäl att understryka att det inte är vem som ansvarar för driften eller formerna för denna som är avgörande för miljöförvaltningen. Det avgörande kommer helt och hållet vara den lösning som motsvarar kraven på hög driftsäkerhet och stabilitet i nätverket.

Servicenämnden

Servicenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 16 april 2008 att åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen men anser att det saknas en nödvändig kostnadsanalys i underlaget.

Serviceförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I budgeten för 2008 anges att stadens IT-struktur ska konsolideras och standardiseras samt att införandet av stadsövergripande IT-service ska förberedas med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad. Stadsledningskontoret har på kommunstyrelsens uppdrag utrett frågan och föreslår i ärendet att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för planering och samordning av stadens lösningar för datakommunikation. Vidare föreslås att AB Stokab med ramavtal ska tillhandahålla fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät. Därutöver anges i förslaget att den operativa driften av kommunikationsnätet ska upphandlas i konkurrens och att det ska konsolideras genom en tydlig organisation för styrning och uppföljning av verksamheten.

Förvaltningen stödjer i allt väsentligt stadsledningskontorets förslag. Det är angeläget att ansvarsfördelningen och organisationen för stadens datakommunikation förtydligas, att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret samt att IT-infrastruktur och kommunikationslösningar konsolideras.

Förvaltningen framhåller också vikten av att en tydlig beställarutförarorganisation etableras. Därmed skulle staden kunna ställa tydligare krav gällande tillgänglighet och kapacitet med mera, ta ett affärsmässigt ansvar för relationen till utföraren samt förvalta och följa upp ingångna avtal på ett effektivt sätt.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom den administrativa avdelningen i samråd med verksamhetsområde upphandling. Ärendet har förhandlats enligt § 11 MBL 2008-04-09. Protokollet från förhandlingen bifogas detta ärende.

Bakgrund

I budgeten för 2008 anges att stadens IT-struktur ska konsolideras och standardiseras samt att införandet av stadsövergripande IT-service ska förberedas med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad. Stadsledningskontoret har på kommunstyrelsens uppdrag utrett frågan vilket har lett fram till ett tjänsteutlåtande.

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet till servicenämnden för yttrande senast 2008-04-30.

Sammanfattning av remissen

I budgeten för 2008 anges att stadens IT-struktur ska konsolideras och standardiseras samt att införandet av stadsövergripande IT-service ska förberedas med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad. Stadsledningskontoret har på kommunstyrelsens uppdrag utrett frågan och föreslår i ärendet att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för planering och samordning av stadens lösningar för datakommunikation. Vidare föreslås att AB Stokab med ramavtal ska tillhandahålla fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät. Därutöver föreslås att den operativa driften av kommunikationsnätet ska upphandlas i konkurrens och att det ska konsolideras genom en tydlig organisation för styrning och uppföljning av verksamheten.

I ärendet ingår avsnitt om stadens behov av kommunikationslösningar, särskilt efterfrågade tjänster, kommunikationsnätets indelning samt utredarens bedömning av hur nuvarande organisation behöver förändras för att möta stadens behov. Vidare redogörs för stadsledningskontorets förslag till ansvarsfördelning, avtalsreglering, ersättningsmodell samt förvaltningarnas uppfattning om föreslagen ansvarsfördelning.

Förvaltningens synpunkter

IT inom stadens verksamheter är mycket viktigt när det gäller medborgarnas rätt till insyn och tillgång till tjänster, för verksamheternas effektivitet samt för kommunikationen med leverantörer m fl intressenter. Förvaltningen instämmer i att det med hänsyn till frågans strategiska betydelse är angeläget att staden förtydligar ansvaret och omfattningen av datakommunikationen. Det är i enlighet med förslaget lämpligt att kommunstyrelsen åläggs det yttersta ansvaret för stadens strategiska såväl som operativa lösningar på området samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Det är angeläget att IT-infrastrukturen ger stabila förutsättningar för drift, bra tillgänglighet och utveckling av tjänster på området. Sett ur effektivitetssynpunkt är det positivt att ansvaret för de förvaltningsinterna näten konsolideras, för att samordna analyser av behov och resurser samt investeringar och undvika att parallella strukturer byggs ut. I samband med detta är det bra att de framtida ägandeförhållandena för nätet utreds så att konsekvenser av eventuella överföranden av äganderätter kan bedömas.

Kommunikationslösningar och tillhörande tjänster ska svara mot invånarnas, stadens, leverantörernas och andra intressenters behov. Det är i enlighet med förslaget rimligt att det strategiska ansvaret för att tjänsteutbudet ligger hos kommunstyrelsen och att ansvaret för hur tjänsterna utformas tekniskt och funktionellt ligger hos operatören. Förvaltningen vill i sammanhanget framhålla vikten av att en tydlig beställarutförarorganisation etableras. Därmed skulle staden kunna ställa tydligare krav gällande tillgänglighet, kapacitet etc., ta ett affärsmässigt ansvar för relationen till utföraren samt förvalta och följa upp ingångna avtal på ett effektivt sätt. Med hänsyn till Stokabs uppdrag och verksamhet ter det sig rimligt att dessa tjänster i enlighet med förslaget tillhandahålls inom AB Stokabs dotterbolag till dess att verksamheten kan upphandlas i konkurrens.

Vad avser IT-säkerheten framgår det inte av förslaget hur ansvaret ska fördelas i den tänkta beställar-utförarorganisationen. Förvaltningen vill framhålla att denna fråga är viktig att lösa inför de omfattande förändringar av organisationen för stadens IT-verksamhet som förslaget innebär.

Socialtjänstnämnden

Socialtjänstnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att hänvisa till förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av vice ordföranden Karin Rågsjö (v), *bilaga*.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ulf Kristersson m.fl. (m), ledamoten Lena Kling (fp) och ledamoten Dikran Dison (kd), *bilaga*.

Socialtjänstförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 28 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen instämmer i att det finns behov av en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Förvaltningen anser att den nuva-rande datakommunikationslösningen inom socialtjänstförvaltningen fungerar bra. Den ger förvaltningen god kvalitet, driftssäkerhet och kostnadseffektivitet.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande överlämnat remissen om Projektdirektiv – Nytt drift- och förvaltningsuppdrag. Stadens datakommunikation. Remisstiden går ut den 30 april 2008.

Ärendet har även remitterats till samtliga stadsdelsnämnder samt till exploateringsnämnden, fastighets- och saluhallskontoret, idrottsnämnden, kulturnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, brand- och räddningsnämnden, trafiknämnden, utbildningsnämnden, äldrenämnden, servicenämnden, Stockholm Stadshus AB och stadsledningskontoret.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Remissen i sammanfattning

Infrastrukturen för stadens datakommunikation består i huvudsak av tre komponenter, stadens gemensamma kommunikationsnät som används för kommunikation mellan förvaltningar och för att nå Internet och en del gemensamma resurser, det förvaltningsinterna kommunikationsnätet mellan förvaltningarnas olika byggnader och de fastighetsnät som finns i varje fastighet där förvaltningen bedriver verksamhet. Stadens gemensamma kommunikationsnät ägs av Stokab AB som även ansvarar för driften, de förvaltnings- och fastighetsinterna näten sköts i de flesta fall, så även i socialtjänstförvaltningen, av den egna IT-enheten.

I kommunfullmäktiges budget för 2008 slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Under kommunfullmäktiges mål för sitt eget verksamhetsområde anges också aktiviteten att konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt att förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.

Stadsledningskontoret har därför genomfört en översyn av stadens datakommunikationslösningar bland annat inom ramen för projekt Osvald. Projektet fick i uppdrag att ta fram ett tjänsteutlåtande och att avtalsförslag som sammantaget skulle ge Stokabs kommunikationsverksamhet i uppdrag att sköta drift och eventuell förvaltning av hela eller delar av stadens datakommunikation. Till projektet fördes en referensgrupp med IT-chefer från en del av stadens förvaltningar. Socialtjänstförvaltningen ingick i referensgruppen och hade därmed goda möjligheter att under projekttiden föra fram synpunkter.

Stadsledningskontoret föreslår i tjänsteutlåtandet om nytt drift och förvaltningsuppdrag för stadens datakommunikation att ansvaret för datakommunikationskedjan ska läggas så samlat som möjligt, både vad gäller strategisk och operativ nivå, samt att ansvaret för de förvaltningsinterna näten konsolideras. Stadsledningskontoret anser att den operativa drif-ten av stadens datakommunikation är att betrakta som icke strategisk och bör upphandlas i konkurrens. Fram till att så sker ska inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs dotterbolag.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen instämmer i att det finns behov av en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Förvaltningens erfarenhet är emellertid att olika verksamheters specifika behov är avsevärt svårare att tillgodose i gemensamma centrala lösningar. Strukturen måste kunna möta många olika specifika behov. Det krävs därför en balans mellan vad som kan vara gemensamt och vad som är specifikt för en verksamhet.

Socialtjänstförvaltningen har en långt standardiserad IT-miljö.

Datakommunikationslösningarna i förvaltningen är inte en verksamhetsspecifik fråga men möjligheten att få sina specifika behov av rätt nivå på kommunikation till rätt pris och med rätt tillgänglighet är i flera fall olika beroende på vilken verksamhet kommunikationslösningen gäller.

Socialtjänstförvaltningen äger och sköter driften av alla sina egna verksamheters fastig-hetsnät. Förvaltningen äger och underhåller också all utrustning i näten. Förvaltningen hyr fiber från Stokab för den förvaltningsinterna datakommunikationen där Stokab har möjlighet att klara leveransen.

Socialtjänstförvaltningen har ett väl utbyggt datornätverk som sedan många år omfattar samtliga verksamheter. Förvaltningens IT-drift har i flera mätningar utförda av externa konsulter fått gott betyg för sina låga kostnader och sin höga driftssäkerhet. En del av detta resultat beror på att förvaltningen själv har kontroll över nästan hela leveransen av IT-tjänster inklusive datakommunikationen. Många av förvaltningens verksamheter är i drift dygnet runt och en stabil IT-drift med snabbt åtgärdande av eventuella störningar är av största vikt. Förvaltningens verksamheter säljer i många fall sina tjänster till bland annat stadsdelsförvaltningarna. En kostnadseffektiv IT-drift är avgörande för att kunna driva verksamheten och ytterst påverkar IT-kostnaderna priset förvaltningen tar ut för tjänsten.

Stadsledningskontoret föreslår att driften ska upphandlas i konkurrens.

Förvaltningen har inget att invända mot att man prövar en sådan modell, detta förutsätter dock att en förstudie visar att man får en minst lika kostnadseffektiv verksamhet och med bibehållen kvalitet.

Sammantaget anser förvaltningen att den lösning som finns för datakommunikation idag inom socialtjänstförvaltningen fungerar bra. Den ger förvaltningen god kvalitet, driftssäkerhet och kostnadseffektivitet.

Brand- och räddningsnämnden

Brand- och räddningsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 april 2008 att överlämna och återropa förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Stockholms brandförsvars tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret, SLK, föreslår i tjänsteutlåtande till Kommunstyrelsen, KS, att ansvaret för stadens datakommunikation i sin helhet överförs till KS. I datakommunikation inkluderas de nuvarande förvaltningsinterna näten och fastighetsnäten ända ut till slutanvändarna.

Förslaget är en del i arbetet med KF:s mål i budget 2008 om standardisering och konsolidering av stadens IT-struktur för inriktningsmålen ”Stockholm en tillgänglig stad, kontaktcenters för medborgarna och införandet av nya e-tjänster”.

Enligt förslaget ska KS ansvara för de strategiska frågorna om mål och långsiktig planering av stadens IT-kommunikation. Däremot är den operativa driften att betrakta som icke strategisk och ska därmed konkurrensutsättas och efter upphandling uppdras åt extern operatör. De strategiska besluten ska tas ”i nära samråd med verksamheterna”.

Brandförsvaret delar uppfattningen att driften är en icke strategisk fråga som kan överlåtas till extern operatör men att SLK:s förslag i övrigt bör förtydligas på ett antal punkter för att kunna bedömas utifrån brandförsvarets nuläge och pågående förändringsprocesser.

Genomförande bör för brandförsvarets del ske med beaktande av eventuella förestående förändringar såsom förbunds bildning, etablerande av en samverkanscentral för räddningstjänst, stadens krisledning, trafikövervakning m.fl. från och med år 2010. I avvaktan på beslut i dessa frågor bör för brandförsvarets del inga förändringar vidtas i befintlig intern datakommunikationslösning; radiolänknätet!

Brandförsvaret efterlyser förtydliganden av hur de enskilda förvaltningarna avses bli delaktiga i formuleringen av de strategiska målen för stadens IT-kommunikation och kravställandet på de tjänster som extern driftleverantör ska tillgodose. Brandförsvaret anser att den enskilda förvaltningen ska vara beställare av de förvaltningsinterna kommunikationstjänsterna.

Brandförsvaret delar inte uppfattningen att ”teknisk” kommunikation generellt kan ses som klart avgränsad från övrig datakommunikation. I nuläget ligger brandförsvarets samtliga kommunikationsnät i samma grundplattform; radiolänknätet, varför en extern operatör måste ta helhetsansvar för all kommunikation i detta nät.

Brandförsvaret anser att valet av teknik för de interna kommunikationsnäten ska underordnas verksamhetens behov. För brandförsvarets kärnverksamhet och dess stödfunktioner ska vald teknik ha förutsättningar att fungera autonomt och uthålligt i hän-

delse av samhällsstörningar av olika slag som bortfall av elförsörjning och samtidigt, i ett strategiskt perspektiv, underlätta samverkan med länets räddningstjänster och länsstyrelsen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid Ledningens stab i samarbete med avdelningen för Teknisk service.

Bakgrund

Remissen avser SLK:s tjänsteutlåtande 2008-01-09 till KS "Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation". Förslag enligt tjänsteutlåtandet har tagits fram i arbetet med KF:s mål i budget 2008 rörande standardisering och konsolidering av stadens IT-struktur. KF:s mål med standardisering och konsolidering av IT-strukturen är att säkra uppfyllandet av stadens inriktningsmål att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenters samt införandet av nya e-tjänster.

Ärendet

SLK:s förslag innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för planering och samordning av hela stadens datakommunikation, tecknande av erforderliga avtal samt framtagande av underlag för konkurrensutsättning av den operativa driften av hela nätet inkl. de enskilda förvaltningarnas interna nät. SLK:s förslag baseras på en utredning som genomförts på uppdrag av chefen för SLK:s IT-avdelning. Utredningen har tidigare varit på remiss till vissa stadsdelar och förvaltningar, dock inte till Stockholms brandförsvaret.

Definitioner och avgränsningar enligt SLK:s förslag

Stadens gemensamma kommunikationsnät

= nätet som binder samman stadens förvaltningar och transporterar information till och från Internet för utväxling mellan externa och interna användare

Förvaltningsinterna nät

= näten som, i förekommande fall, binder samman geografiskt spridda enheter

Fastighetsnät

= näten i en fastighet som förbinder slutanvändaren med de omgivande näten

Tekniska nät

= nät som används för teknisk kommunikation, t.ex. utlarmning och fastighetsstyrning, betraktas som separata lösningar skild från stadens övriga datakommunikation och omfattas ej av SLK:s förslag

Övriga punkter i SLK:s förslag

· De förvaltningsinterna näten konsolideras och ansvaret förs över till kommunstyrelsen

(KS)

· KS ansvar innefattar strategisk ledning, budget och avtal för

Internetanslutning samt beställning och avrop av gemensamma tjänster

· Avtalet med STOKAB AB ändras så att STOKAB AB får ansvaret att

tillhandhålla en fiberinfrastruktur medan ansvaret för den operativa driften inkl de förvaltningsinterna näten uppdras till STOKAB:s nybildade

dotterbolag Sankt Erik kommunikation AB

· Operativ drift betraktas som en icke strategisk fråga och skall konkurransutsättas och handlas upp.

Brandförsvaret - nulägesbeskrivning

Befintligt internt kommunikationsnät

Brandförsvaret har verksamheter på 13 geografiskt åtskilda platser inkl. RC Täby dit brandförsvarets räddningscentral samlokaliseras med Södra Roslagens Brandförsvarsförbunds räddningscentral från och med 2008-04-08. De geografiskt spridda verksamhetsställena knyts samman i ett radiolänknät med Johannes brandstation som nav.

Vägen ut till slutanvändarna inom respektive byggnader går via fasta kabelnät.

För samarbetet med Trafikkontoret avseende teknisk drift och underhåll av pc-nätverket finns fiberförbindelser dels med Tekniska nämndhuset, dels med Trafik Stockholms lokaler där viss gemensam utrustning är placerad. Radiolänknätet, som togs i drift år 2004, är byggt med bidrag från Räddningsverket enligt verkets rekommendationer för uppbyggnad av kommunikationsnät för räddningstjänst. Det innebär att nätet (och de enskilda stationerna) försetts med reservkraft så att nätet kan fungera autonomt och uthålligt i händelse av samhällsstörningar av olika slag som t.ex. avbrott i den externa kraftförsörjningen. Vidare är nätet via den s.k. Triangeln förbundet med motsvarande nät i Södertörns och Södra Roslagens brandförsvarsförbund.

För telefoni finns en förgrening till Länsstyrelsen och dess telefonväxel att användas i en krisledningssituation. Brandförsvaret tillhandahåller enligt avtal telefonväxelservice för Brandkåren Attunda där Attundas telefonisystem nås via radiolänknätet. Radiolänknätet är med nuvarande erfarenheter en kostnadseffektiv lösning med hög tillgänglighet. Förutom att nätet utgör plattform för datakommunikation har de tidigare fristående tekniska näten kunnat avvecklas så att även kommunikationen för intern fast telefoni, utlarmning och fastighetsstyrning samt styrningen av VMA (Viktigt Meddelande Allmänheten) sker via radiolänknätet.

Beslutade samt eventuellt kommande beslut om verksamhetsförändringar med krav på anpassade kommunikationslösningar

Ny ledningscentral och utökad samverkan med andra organisationer

Från och med den 8 april omlokaliseras Räddningscentralen vid Johannes brandstation till RC Täby för en med Södra Roslagens brandförsvarsförbund gemensam ledningscentral. Initialt innebär det samlokalisering, men på sikt och om driftfördelar ska uppnås, sannolikt teknisk integration och gemensamma lösningar för kärnverksamhetens system. Omlokaliseringen är temporär i avvaktan på beslut om återflytt till Johannes eller annan lokal.

Samtidigt pågår utredning om förutsättningarna för verksamhetsmässig samverkan i en ny ledningscentral gemensam med SOS Alarm, Trafik Stockholm, Trafikkontorets trafiktjänst, Stockholms hamn samt stadens krisledningsorganisation. Den nya utökade ledningscentralen planeras vara etablerad från och med år 2010.

Brandförsvarsförbund

Elva kommuner inkl. Stockholm stad förväntas under 2008 ta ställning till förslag att bilda ett nytt brandförsvarsförbund från och med år 2009. Om beslutet blir verklighet innebär det att Stockholms brandförsvaret avvecklas som förvaltning i Stockholms stad och verksamheten övergår till och utförs av ett kommunalförbund med egen teknisk infrastruktur.

Förvaltningens synpunkter

Brandförsvaret delar uppfattningen att operativ drift av kommunikationsnät inte är en strategisk fråga och del av kärnverksamheten. Uppgiften därmed kan konkurrensutsättas och utföras av upphandlad extern leverantör. Enligt förslaget skall planering och utformning av upphandlade tjänster ske i nära samråd med "verksamheterna". Det framgår emellertid inte hur de enskilda förvaltningarna kommer att kunna delta i och påverka planering samt utbud av upphandlade drifttjänster. Brandförsvaret anser att den enskilda förvaltningen skall vara beställare av de tjänster som avser driften av de förvaltningsinterna näten så att levererade tjänster passar de verksamheter och system som betjänas.

I utredningen som ligger till grund för SLK:s förslag görs en avgränsning så att de tekniska kommunikationsnäten exkluderas från förslaget. I brandförsvarets fall kan en sådan avgränsning inte göras eftersom de tekniska näten inte längre är åtskilda utan all intern kommunikation sker med radiolänknätet som teknisk grundplattform. De tekniska systemen som t.ex. utlarmning förändras också i riktning mot generella systemlösningar som möjlig gör integration med de traditionella verksamhetssystemen. Det går inte heller att göra någon klar avgränsning mellan kärnverksamhetens operativa resp. icke operativa IT-stöd. Information som genereras i den icke operativa verksamheten är en del av beslutsstödet för operativ ledning och den information som genereras i det operativa skedet är underlag för uppföljning, analys och planering.

Brandförsvaret anser att möjligheterna till uthållig autonom intern IT-drift i händelse av samhällsstörningar och avbrott i t.ex. elförsörjningen måste vara säkrade liksom möjligheterna att utveckla samverkan med andra räddningstjänster i länet. Det innebär att befintligt radiolänknät tillsvidare är det naturliga valet av plattform för den förvaltningsinterna kommunikationen.

Hänsyn måste även tas till en inte helt okomplicerad ägarstruktur. Varje ansluten räddningstjänst, f.n. 6 stycken samt Länsstyrelsen, äger sin del av nätet och dess utrustning. Stockholms brandförsvaret samordnar driften av nätet. Om driftansvaret övergår till extern aktör måste denna även ta över ansvaret för samordningen med samtliga delägande organisationer.

Brandförsvaret kan med utgångspunkt från SLK:s förslag inte se några uppenbara möjligheter till administrativ rationalisering eller andra interna effektivitetsvinster utan snarare en risk för högre kostnader och gränsdragningsproblem visavi leverantörer och entreprenörer om "IT-kommunikationen" enligt SLK:s definition i sin helhet skulle lyftas över till ett parallellt fibernät. En extern driftleverantör måste således ta ett helhetsansvar för kommunikationen inkluderande telefoni, utlarmning och fastighetsstyrning!

Vad gäller kostnader så innebär en övergång till avgiftsbelagda tjänster att möjligheterna att nyttja investeringsmedel minskar och en större del måste hanteras inom ramen för en redan ansträngd driftbudget. Samarbetet med Södra Roslagens brandförsvarfsförbund om en gemensam ledningscentral och – funktion har inletts baserat på nuvarande kommunikations- och systemlösningar. Kommande beslut om förbunds bildning och brandförsvarets samverkan med andra organisationer i en ny ledningscentral väntas i närtid eller under året. Inga förändringar i brandförsvarets förvaltningsinterna kommunikationslösningar bör

vidtas med mindre än att de IT-tekniska konsekvenserna av dessa beslut analyserats och det framtida kravet på kommunikationslösningar fastställs. Om beslut fattas att förbundsbildning inte blir verklighet får frågan tas upp till ny prövning. I denna får bedömning ske av hur och i vilken omfattning brandförsvaret kan inordnas i en stadsgemensam kommunikationslösning samtidigt som kärnverksamhetens behov av kommunikationslösningar tillgodoses.

Brandförsvaret har också åtaganden dels som fastighetsvärd för bl.a. SOS Alarm AB, dels som avtalad servicelämnare av telefoniväxeltjänster till brandkåren Attunda. Konsekvenserna för och möjligheterna att fullfölja dessa åtaganden kan inte bedömas utan förtydliganden av innebörden av konsolidering och de enskilda förvaltningarnas möjligheter att påverka och välja i ett utbud av drifttjänster samt kostnaderna för dessa.

Idrottsnämnden

Idrottsnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 15 april 2008 att överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Idrottsförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 28 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av administrativa avdelningen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har gett idrottsnämnden tillfälle att svara på en remiss om nytt drift- och förvaltningsuppdrag för stadens datakommunikation. Dokumentet beskriver stadsledningskontorets förslag till ansvarsfördelning av den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt hur den operativa driften av denna ska hanteras. I förslaget ges kommunstyrelsen det yttersta ansvaret för den långsiktiga samordningen. Stadsledningskontoret föreslår att den operativa driften av stadens datakommunikation, som bedöms vara icke-strategisk, upphandlas enligt stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Den operativa driften kan delas in i tre delar där den första delen handlar om stadens gemensamma kommunikationsnät, den andra om förvaltnings-interna nätverk och den tredje om de fastighetsnät som ingår i respektive förvaltningsinternt nätverk.

Idrottsförvaltningens synpunkter

Den föreslagna hanteringen av stadens långsiktiga strategiska planering och samordning av stadens datakommunikation är helt i linje med idrottsförvaltningens önskemål.

Den operativa driftens två första nivåer, stadens gemensamma kommunikationsnät och de förvaltningsinterna näten, bör också hanteras enligt förslaget. Det är speciellt viktigt att konsolidera och standardisera utrustningen i de förvaltningsinterna näten då tidigare otydliga rekommendationer gjort att det florerar en stor mängd disparat utrustning både inom respektive förvaltning och i kopplingspunkter mellan stadsnät och respektive förvaltning. Detta har också medfört onödiga stillestånd i datakommunikationen då operatörer i stadens kommunikationsnät inte haft kunskap om förvaltningsintern utrustning och kopplingspunkter till stadsnätet. Ett krav som bör ställas är att respektive förvaltning får tillgång till en övervakningstjänst för den kommunikationsutrustning som servar det förvaltningsinterna nätet även om en upphandlad operatör ansvarar för driften. Erfarenhetsmässigt har kommunikationsutrustning i kopplingspunkter till stadsnätet kunnat stå stilla länge, företrädesvis under helger, på grund av dålig central övervakning.

Den operativa driftens tredje nivå, respektive fastighetsnät, ska enligt förslaget utredas ytterligare. Här vill idrottsförvaltningen dock peka på vikten av tydliga överlämningspunkter mellan förvaltningsinterna nät och fastighetsnät. Fastighetsnätens struktur är också i större utsträckning styrd av den verksamhet som bedrivs i lokalerna, därför bör ansvaret för denna nivå ligga hos fastighetsägaren/förvaltningen.

Stockholms Stadshus AB

Stockholms Stadshus AB:s yttrande daterat den 4 januari 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Finansroteln har remitterat *Projektdirektiv - nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation* till bland annat Stockholms Stadshus AB för yttrande.

Koncernledningens synpunkter

Enligt budget 2008 ska stadens infrastruktur konsolideras och standardiseras i syfte att förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad. Stadsledningskontoret har bl.a. mot denna bakgrund utrett ansvarsfördelningen och samordningen avseende stadens datakommunikation och föreslår att ansvaret för kommunikationskedjan samordnas så långt det är möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå.

Förslaget innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för de förvaltningsinterna näten konsolideras successivt som ett led i

att uppfylla beslut om konsolidering av IT-strukturen i enlighet med direktiven i årets budget.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör enligt förslaget upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Fram till att så kan ske ska inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag S:t Erik Kom. Enligt tidigare fullmäktigebeslut ansvarar AB Stokab för stadens fiberinfrastruktur och tillhandahåller fiber till stadens verksamheter.

Stockholms Stadshus AB har tillsammans med Stokab beretts tillfälle att delta och komma med synpunkter i det projekt som stadsledningskontoret genomfört avseende stadens datakommunikation och som resulterat i föreliggande rapport och tjänsteutlåtande.

Koncernledningen ställer sig bakom det förslag till ansvarsfördelning och samordning som redovisas. De riktlinjer som nu tagits fram för stadens datakommunikation avseende ägarskap och ansvarsområden bidrar till att renodla beställare-/utförarmodellen och tydliggöra gränssnitten.

Koncernledningen anser slutligen att, såväl föreslagen samordning som kommande konkurrensutsättning av den operativa delen av stadens datakommunikation, bör ge goda möjligheter till lägre framtida kostnader för nämnda IT-tjänster.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Kungsholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av Reijo Kittilä (v), *bilaga*.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 17 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga stadsdelsnämnder med anledning av ett förslag om att kommunstyrelsen skall ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation. Stadsdelsförvaltningen är genomgående positiv till huvuddragen i förslaget.

Förslaget innebär bl.a. att kommunstyrelsen får ansvaret att fastställa omfattning av drift- och förvaltningsuppdraget samt att teckna och revidera de avtal som krävs för centralupphandling, samt att ta fram underlag för beslut om konkurrensutsättning av den operativa driften.

Stadens datakommunikations nät konsolideras enligt förslaget och driften av kommunikationsnätet upphandlas därefter i konkurrens. Kommunstyrelsen skall, enligt

förslaget också, utreda framtida ägandeförhållanden för utrustning i de delar av nätet som inte ägs av AB Stokab.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsförvaltningens avdelning för gemensam service.

Remissen i sammanfattning

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena är ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. I detta nät hanteras transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät. Det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. En situation med ett flertal leverantörer innebär att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall vara möjligt utan kommunikationsstörningar, samtidigt som hela stadens IT-struktur konsolideras, måste staden klargöra ansvaret för och omfattningen av datakommunikationen.

Mot denna bakgrund föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation och får i uppdrag att löpande teckna och revidera de avtal som krävs. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras i enlighet med beslutet i Kommunfullmäktiges budget för 2008. I remissen föreslås även att ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas.

Enligt förslaget skall den operativa driften av stadens datakommunikation betrakta som icke-strategisk. Driften är inte heller myndighetsutövning. Funktionen kan således handlas upp i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Till dess att tjänsten kan handlas upp skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Kopplingen till verksamhetsbehov säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Bakgrund till remissen

I kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska

utvecklas och en stor satsning på nya e-tjänster ska genomföras. Medborgarna skall stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken skall stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. En avgörande komponent för att uppnå detta är stadens datakommunikation.

Stadens datakommunikation kan idag delas in i tre huvuddelar. Den första är stadens gemensamma kommunikationsnät som är ett stadsövergripande nät som används för att ansluta stadens förvaltningar till varandra, till gemensamma resurser och till Internet. Det är genom detta nät som stadens förvaltningar möter och tillhandahåller tjänster till medborgarna. Den andra är förvaltningsinterna nätverk som hanterar transport av information inom en enskild förvaltning. Den tredje är fastighetsnät som är uppbyggnaden av näten inom fastigheter. Ett förvaltningsinternt nätverk kan bestå av ett flertal fastighetsnät. Dessutom finns separata tekniska nät som används i enskilda verksamheter och är separerade från stadens övriga datakommunikation, t.ex. brand- och räddningsnämndens och trafik- och renhållningsnämndens olika kommunikationslösningar.

I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut ligger ansvaret för fiberförbindelser som används i stadens gemensamma kommunikationsnät som uppdrag hos AB Stokab. Stokab är dock inte ensam leverantör av infrastrukturen till staden. Stokab är även kommunikationsoperatör åt Stockholms stad, vilket innebär att bolaget driver, förvaltar och utvecklar stadens gemensamma kommunikationsnät samt i vissa delar de förvaltningsinterna näten.

Även när det gäller den lokala infrastrukturen redovisas i kommunfullmäktiges budget för 2008 skäl för en omstrukturering. Under kommunfullmäktiges mål för sitt verksamhetsområde, anges aktiviteten konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad.

Stadsdelsförvaltningens synpunkter

Förvaltningen är genomgående positiv till huvuddragen i förslaget. Det är viktigt med samsyn och ett mer enhetligt arbete, varför det är bra att riktlinjerna ses över.

Enligt stadsdelsförvaltningens uppfattning är det självklart att verksamheternas behov skall styra utvecklingen av IT-stödet och att informations- och kommunikationsteknik skall stödja de olika verksamheterna och skapa förutsättningar för strategisk styrning.

Förvaltningen delar också uppfattningen att det gemensamma kommunikationsnätet bara skall nyttjas av behöriga användare, att stadens information skall transporteras säkert och att tillgängligheten för verksamhetskritiska system skall garanteras. Kraven på näten kommer sannolikt att öka i takt med att nya och mer kapacitetskrävande tjänster införs.

Hantera särskilt efterfrågade tjänster samt fördelning av kostnader

De tekniska förvaltningarnas behov av att kunna driva separata tekniska nät för särskilda ändamål vid sidan av det gemensamma kommunikationsnätet bör bedömas i

relation till stadens intresse av att ha en enhetlig och samlad nätlösning inför en kommande konkurrensutsättning av IT-driften.

Kostnadsfördelning för basfunktioner i stadsnätet per anställd, trots olika enheters vitt skilda behov och förutsättningar, är olycklig. Förvaltningens uppfattning är att det är viktigt att kommunstyrelsen hittar en fördelningsnyckel som både stimulerar kostnadseffektiva lösningar och återhållsamhet med krav på olika system och lösningar som ofta tenderar att bli onödigt omfattande och kostsamma. Det är viktigt att de enskilda förvaltningarna i så stor utsträckning som möjligt får bära sin fak-tiska andel av de gemensamma kostnaderna. Fördelningssystemet bör vara så enkelt att det lätt kan förstås och att kostnaderna därmed kan beräknas vid budgete-ringstillfället.

Förändra kommunikationsnätets indelning och nuvarande organisation för att möta stadens behov

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen att det krävs en tydlig ansvarsfördelning samtidigt som de olika verksamheternas inflytande över IT-leveransen och utbudet av kommunikationstjänster säkerställs.

Vad angår stadsledningskontorets förslag till ansvarsfördelning vill förvaltningen särskilt trycka på vikten av att stadens olika nät samordnas så att det blir tydligt för alla berörda vad som skall finnas och vad som får finnas i nätet, vem som ansvarar för vad och hur förändringar initieras och genomförs.

Stadsledningskontorets förslag innebär följande ansvarsfördelning:

Kommunstyrelsens ansvar

- Budget och avtal för stadens datakommunikation
- Budget och avtal för Internetanslutning
- Beställning och avrop av gemensamma tjänster för stadens datakommunikation
- Strategisk ledning av stadens datakommunikation
- IT-säkerhetspolicy

Operatörens ansvar

- Driftansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät samt för de förvaltningsinterna näten
- Att produktionsmiljö för stadens gemensamma kommunikationstjänst uppfyller aktuella säkerhetsregler

Stokabs ansvar

- Fiberinfrastruktur

Ansvar för utrustning i de förvaltningsinterna näten utreds vidare.

Förvaltningen delar den uppfattning som förts fram av de stadsdelar som deltagit i referensgruppen; dagens situation med oklara ansvarsgränser inom staden och flera olika leverantörer av infrastruktur skapar problem och att det idag inte finns någon tydlig motpart när tjänster inte fungerar. Förvaltningen önskar i likhet med stadsdelarna i referensgruppen en tydlig mottagare av beställningar av kommunikation samt en tydlig motpart om levererade tjänster inte uppfyller avtalade krav. Förvaltningens bedömning är att den föreslagna ansvarsfördelningen är rimlig och uppfyller förvaltningens behov på tydlighet.

Vad angår stadsledningskontorets förslag att ansvaret för fastighetsnäten i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät bör samlas hos fastighetsägaren, eftersom exempelvis en flytt av denna utrustning innebär fysisk åverkan på fastigheten, är förvaltningen av uppfattningen att det är mindre lämpligt. Orsaken är att det ofta är svårt att få privata mindre fastighetsägare som ofta saknar resurser, kunskap, intresse och investeringsvilja att ta över ansvaret för ett fastighetsnät. Förvaltning-ens erfarenhet är att det ofta är både dyrt och förenat med avsevärda arbetsinsatser att få till stånd ändringar och uppgraderingar i andras fastighetsnät. Det är enligt förvaltningens uppfattning både smidigare och billigare att hantera frågan själv.

Förvaltningen föreslår nämnden att besvara remissen genom att överlämna detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.

Östermalms stadsdelsnämnd

Östermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 17 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Östermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 11 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I Kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och en stor satsning på nya e-tjänster ska genomföras. Medborgarna skall stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken skall stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. En avgörande komponent i allt detta är stadens datakommunikation.

Stockholms stads datakommunikation kan idag delas in i tre huvuddelar. Den första är stadens gemensamma kommunikationsnät som är ett stadsövergripande nät som används för att ansluta stadens förvaltningar till varandra, till gemensamma resurser och till Internet. Det är genom detta som stadens förvaltningar möter och tillhandahåller tjänster till medborgarna. Den andra är förvaltningsinterna nätverk som hanterar transport av information inom en enskild förvaltning. Den tredje är fastighetsnät som är uppbyggnaden av näten inom fastigheter. Ett förvaltningsinternt nätverk kan bestå av ett flertal fastighetsnät. Dessutom finns separata tekniska nät som används i enskilda verksamheter och är separerade från stadens övriga datakommunikation, tex Brand- och räddningsnämndens kommunikationslösningar och Trafik- och renhållningsnämndens ”Trafik Stockholm”.

Stadsledningskontoret (SLK) har utarbetat bifogade förslag till nytt drift- och förvaltningsuppdrag avseende stadens datakommunikation.

Förvaltningens synpunkter

Mycket i förslaget är sådant som förvaltningen inte har egen kompetens att bedöma, utan får förutsätta att stadsledningskontoret (SLK) vid utarbetandet av förslaget har haft kompetens att bedöma. Från förvaltningen kommer därför endast några korta synpunkter.

Förvaltningen har i likhet med andra stadsdelsförvaltningar erfarenheter som leder till tveksamhet till att låta fastighetsägarna ansvara för den passiva utrustningen i fastigheterna. Ointresse, revirtänkande och allmän okunskap kan lätt leda till avsevärda förseningar när en verksamhet skall anslutas till stadens nät. Det bör dock inte vara helt omöjligt att sluta avtal mellan fastighetsägare och operatör för att lösa.

Förvaltningen instämmer med stadsledningskontorets förslag att operatören ges ansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät samt för de förvaltningsinterna näten. Detta skulle exempelvis medföra att all kommunikationsutrustning ute i verksamheterna skulle standardiseras och vara övervakningsbara, något som nu inte alltid är fallet. Övervakningsmöjligheten skulle medföra en snabbare identifiering och återställande av felande utrustning.

Fördelarna med att operatören äger utrustningen hela vägen ut till slutkunden måste dock vägas mot kostnaderna. Det finns en uppenbar risk att slutkunden kommer att få betala mer om operatören äger utrustningen än om kunden gör det.

Ett stegvis införande ser förvaltningen som en självklarhet då det handlar om en komplex och störningskänslig verksamhet.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 23 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av ledamot Gunilla Buhr m.fl. (v), *bilaga*.

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 16 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar i stort förslaget till nytt drift och förvaltningsuppdrag för stadens data-takommunikation. För närvarande råder stor osäkerhet kring ansvarsfrågan.

Förvaltningen anser att den ansvarfördelning som föreslås bör tillstyrkas:

- (1.)kommunstyrelsen har det yttersta och långsiktiga ansvaret och hanterar de mer strategiska, avtalsmässiga delarna.
- (2.)Operatören ansvarar för driftansvaret av stadens gemensamma kommunikationsnät och de förvaltningsinterna näten och
- (3.)Stokab för fiberinfrastruktur.

Förvaltningen instämmer i att det operativa ansvaret kan upphandlas i konkurrens. Förvaltningen betonar samtidigt att detaljerna kring de lokala förvaltningsnäten måste utredas, eftersom det råder många oklarheter om ägarförhållanden, ansvar för

standardfram-tagning etc. Vidare anser förvaltningen att ett klargörande avseende vem som skall ansvara för den infrastruktur som inte utgörs av fiber bör ske. Syftet är att garantera att utrustningen förblir operatörsberoende och att verksamheterna inte ska behöva bli lidande vid eventuella leverantörsbyten.

Bilaga: SLK:s tjänsteutlåtande 2008-01-09 "Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation" dnr 035-3036/2007

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande, senast den 30 april 2008, remitterat ett inom stadsledningskontoret den 9 januari 2008 upprättat tjänsteutlåtande "Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation" med bifogade projektdirektiv och projektplan samt de redovisade synpunkter som inkommit under projektets gång. Ärendet har förutom till samtliga stadsdelsnämnder även remitterats till Exploateringsnämnden, Fastighetsnämnden, Idrottsnämnden, Kulturnämnden, Miljö- och hälsoskyddsnämnden, Socialtjänstnämnden, Stadsbyggnadsnämnden, Brand- och räddningsnämnden, Trafiknämnden, Utbildningsnämnden, Äldrenämnden, Servicenämnden samt Stockholms Stadshus AB och Stadsledningskontoret. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande bifogas (Bilaga).

Stadsledningskontorets förslag

Bakgrunden till ärendet återges i en i stadsledningskontorets tjänsteutlåtande intagen sammanfattning som har följande lydelse.

"För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta

kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i Kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.”

Förvaltningens synpunkter

Tydlig ansvarsfördelning

Verksamheterna vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning har vid ett flertal tillfällen blivit drabbade av kommunikationsproblem vid dataöverföring där oklara ansvarsfördelningar gjort felsökningen ineffektiv, vilket i sin tur medfört att verksamheterna blivit onödigt lidande. Stadsledningskontorets förslag syftar till att strukturera ansvarsfördelningen mellan kommunstyrelsen, kommunikationsoperatören och AB Stokab. Förvaltningen ser detta omstruktureringsarbete som både önskvärt och nödvändigt. Förvaltningen saknar dock en närmare beskrivning av förslagets eventuella ekonomiska konsekvenser för berörda parter.

Verksamheternas olika behov

Varje verksamhet har olika behov av datakommunikation och de har olika ekonomiska möjligheter att hantera kostnaderna. Det gör att det måste finnas ett tämligen brett utbud av kommunikationstjänster så att verksamheterna kan välja det som passar respektive verksamhet och dess ekonomiska förutsättningar bäst. I förslaget anförs följande: ”Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt”. Förvaltningen vill understryka att ett brett utbud både tekniskt och kostnadsmässigt är en förutsättning för att låta alla verksamheter vara uppkopplade mot stadens nätverk.

Ägandeskap och ansvarsfördelning

Förvaltningen som idag nyttjar ADSL, Wimax och Radio för att kunna kommunicera önskar ett klagörande av ägandet av den härtill knutna befintliga utrustningen (efter-som AB Stokab endast ska hantera fiber). Dessutom krävs ett klagörande kring ägandeskapet av den utrustningen som kommunikationsoperatören

kommer att leverera samt hur den utrustningen ska garanteras förbli operatörsoberoende och kostnadseffektiv. Problemet kan illustreras med följande exempel. Förvaltningen, som har betalat åtskilliga miljoner kronor till Stokab för fiber ("svart fiber") i den lokala delen av stadens nät, kommer vid flytt av de båda förvaltningskontoren till en ny förhyrning tvingas betala ytterligare cirka en halv miljon kronor för att styra om kommunikationen mot stadens nät.

Förvaltningen anser vidare att frågan kring hur de förvaltningsinterna nätverken ska hanteras bör utredas ytterligare, eftersom stadsdelsförvaltningen inte delar stadsledningskontorets åsikt att ansvaret för fastighetsnätet bör ligga kvar eller läggas på fastighetsägaren. Förvaltningens erfarenhet (bland annat i samband med diskussioner med olika privata byggherrar vid planeringen av de nya förvaltningslokalerna) ger vid hand att privata fastighetsägare under inte vill äga de lokala fastighetsnäten/spridningsnäten, eftersom de då kan ställas till ansvar för eventuella driftrelaterade problem. Förvaltningen anser därför att det är viktigt att ägarförhållandena och stadens krav på standard utreds vidare.

Genomförande

Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning har ca 90 lokaler som är uppkopplade mot stadens nätverk. Det består av Wimaxuppkopplingar (trådlös teknik), ADSL/VDSL-uppkopplingar (telenätsbaserad teknik) och fiberuppkopplingar. När ansvaret går över till kommunikationsoperatören från den enskilda förvaltningen måste detta synkroniseras med dels det projekt som hanterar konsolidering och standardisering, dels en eventuell gemensam IT-service för att säkerställa en kostnadseffektiv IT-verksamhet.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Ett förslag på nytt drift- och förvaltningsuppdrag beträffande stadens datakommunikations har tagits fram och skickats till Skarpnäcks stadsdelsnämnd för remissyttrande.

Förvaltningen delar synen på att det behövs ett samlat grepp på stadens datakommunikation med ett tydligt ansvar och ägandeförhållande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsmiljö och teknikavdelningen och behandlats vid förvaltningsgrupp 2008-04-15

Bakgrund

I kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens

inriktningsmål. Stadens informations- och kommunikationsteknik skall stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av reell nytta för medborgarna.

Stadens kommunikationsnät är idag uppdelat på flera leverantörer vilket innebär att ansvargränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga. För att möjliggöra Vision 2030 och Stockholms e-tjänster måste ansvaret och omfattningen av datakommunikation ligga centralt under en instans.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation, samt får i uppdrag att löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i kommunfullmäktiges budget för 2008. Utredningen anser att ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten bör utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till St Erik Kom bör ske gradvis för att undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab. Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Förvaltningens synpunkter

Stadsdelsförvaltningen delar synen på att det behövs ett samlat grepp på stadens datakommunikation med ett tydligt ansvar och ägandeförhållande.

Staden har idag ett komplicerat system med oklara ansvarområden och ägarförhållanden vilket har gjort det onödigt svårt för användarna. Förvaltningen välkomnar ett tydligt beställarperspektiv och ägandeförhållande. Invånarna och de som arbetar i kommunen ska stå i centrum beträffande att få bra service, ges tillgång till snabb uppkoppling och användarvänliga IT-system. Tyvärr märks inte det alltid i dagens infrastruktur.

Förvaltningen vill betona att fastighetsägarnas ansvarsområde måste bli extra tydligt beträffande krav på standard och underhåll av kablage och ev. kommunikationsutrustning. Idag är det oftast förvaltningen som står för kommunikationsutrustningen men ibland även kablage och det är ju inget man tar med sig när man byter lokaler. Därför är det bättre att fastighetsbolaget äger den passiva

utrustningen. Frågan är bara hur intresserade de är att investera i och underhålla en sådan?

Förvaltningen efterfrågar också någon form av insyn i driften av kommunikationsnätet så att vi kan svara på frågor från användarna och var tydliga beställare. Detta förutsätter att det finns någon form av beställarkompetens kvar i verksamheten.

Förvaltningen har även farhågor beträffande St Erik Koms uppdrag att konsolidera driften för att i nästa skede konkurrensutsätta densamma. I detta läge är det bättre att låta en extern konsult arbeta förutsättningslöst för att utreda konsolidering och konkurrensutsättning.

Farsta stadsdelsnämnd

Farsta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Farsta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 2 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

I budget 2008 för Stockholms stad slås fast att förbättrad och utvecklad informationsteknik är viktigt för att nå stadens inriktningsmål. Vidare har kommunfullmäktige angivit aktiviteten att konsolidera och standardisera stadens IT-struktur.

Ett steg för att säkerställa genomförandet av nya e-tjänster är att förtydliga ansvaret för stadens datakommunikation. Stadens verksamheter kommunicerar mellan varandra och tjänsteleverantörer med en grundläggande infrastruktur bestående av ett kommunikationsnät, till exempel fiber. Till detta kommer lokala förvaltningsinterna nät som kopplas ihop mellan enheterna samt de fastighetsnät som finns inom fastigheterna. Den största leverantören av kommunikationsnätet i staden är AB Stokab medan verksamheterna själva ansvarar för de nät som finns inom fastigheterna.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunfullmäktige ges yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation och att ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras enligt kommunfullmäktiges beslut för budget 2008, och ansvaret förs över till den leverantören som har det operativa uppdraget i stadsnätet.

Eftersom den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke strategisk föreslås att funktionen bör upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Fram till att detta kan ske skall inriktningen vara att Stokabs nybildade dotterbolag tillhandhåller tjänsten av den operativa driften.

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Den föreslagna uppdelningen mellan

kommunstyrelsen, Stokab och operatören är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation.

Den föreslagna lösningen innebär att staden får ett beställar-utförarförhållande för drift och förvaltning av stadens datakommunikation. Det är viktigt att verksamheterna får inflytande över IT-leveranserna genom någon form av delaktighet. Detta förutsätter dock att viss typ av beställarkompetens finns lokalt på förvaltningarna som kan företräda verksamheternas behov.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen.

Bakgrund

I budget 2008 för Stockholms stad med inriktning för 2009 och 2010 slås fast förbättrad och utvecklad informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Stadens informations- och kommunikationsteknik skall stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av reell nytta för medborgarna

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Sammanfattning av remissen

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar. Den ena delen är ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ

nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i budget 2008 för Stockholms stad. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr 125-4310/2006). Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation. Förvaltningen anser att det är viktigt att den föreslagna lösningen inte medför ökade kommunikationskostnader för verksamheterna.

Den föreslagna lösningen innebär att staden får ett beställar-utförarförhållande för drift och förvaltning av stadens datakommunikation. Stadsdelsförvaltningen vill särskilt framhålla att det är viktigt att verksamheterna får inflytande över IT-leveranserna. Detta kan ske genom någon form av delaktighet och möjlighet till att påverka utbudet av kommunikationstjänsterna. De lokala verksamheternas möjlighet till inflytande förutsätter att det finns viss teknisk beställarkompetens som företräder verksamheternas behov och kan bedöma operatörens förslag lokalt på förvaltningen.

För att kunna genomföra att verksamheterna skall kunna köpa en komplett kommunikationstjänst delar förvaltning uppfattningen att ansvaret för passiv utrustning (kablage) i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät, bör ligga kvar hos fastighetsägaren eller överföras till denne. Svårighet att få mindre fastighetsägare att ta över ansvaret för fastighetsnäten kan dock uppstå.

Förvaltningen anser att det är viktigt att stadens fastighetsägare som tillhandahåller lokaler till stadens verksamheter även har ansvar för att ansluta dessa fastigheter till stadsnätet. Då förskolor hyr nyproducerade lokaler av SISAB bör anslutning till

stadsnätet, St Erik KOM, finnas i fastigheten. Idag måste förvaltningen som första åtgärd kontakta ett annat av staden ägt bolag för att beställa anslutning av fastigheten till stadsnätet, vilket är onödigt ineffektivt och dyrt arbetssätt.

Behov av bandbredd är kopplat till vilken teknik staden väljer. Idag har staden en blandad miljö av bandbreddskrävande system och system som är mindre krävande. Redan i informationsteknisk plattform som antogs i kommunfullmäktige 2005 påpekades att nya system skall förses med webbgränssnitt för att skapa möjlighet för webbportaler för brukare. Där angavs också att webbapplikationer bör skapas parallellt för öka tillgänglighet och minska stadens interna kostnader för datakommunikation. Detta incitament får inte ersättas med ensidigt krav på ökad bandbredd.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 22 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 31 mars 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Den föreslagna uppdelningen av ansvar mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av stadens datakommunikation.

Stadsdelsförvaltningen anser att det är viktigt att avtalen med driftleverantören ger möjlighet till att avropa flexibla tekniska lösningar som är anpassade till de enskilda enheternas behov. Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets bedömning att den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk, men vill dock särskilt framhålla att utformningen av avtalet med driftleverantören är en strategisk fråga av mycket stor betydelse för staden.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik.

Bakgrund

Utredningsförslagets sammanfattning ger en överskådlig bild av bakgrunden:

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är

via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta ska kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Stadsledningskontorets förslag

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i Kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske ska inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber ska användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov ska säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadens behov av kommunikationstjänster

Stadsdelsförvaltningen vill understryka vikten av att en stabil och tillförlitlig tillgänglighet till de verksamhetskritiska systemen kan garanteras.

Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets bedömning ett det i framtiden kommer att finnas ett ökande behov av allt mer kapacitetskrävande tjänster i stadens nät. Det framgår inte direkt hur förslaget bidrar till att förbättra möjligheterna att

tillgodose dessa ökande krav. Förvaltningen vill dock påminna om att behovet av kommunikationstjänster varierar mellan verksamheterna. De tekniska lösningarna bör därför innehålla sådan flexibilitet att kapaciteten, och därmed kostnaden, kan anpassas till de enskilda enheternas behov och förutsättningar.

Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets bedömning att den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och inte utgör myndighetsutövning. Vi vill dock särskilt framhålla att utformningen av avtalet med driftleverantören är en strategisk fråga av mycket stor betydelse. Det kan ha en avgörande strategisk betydelse för staden hur väl avtalet svarar mot dagens och framtidens behov av datakommunikationslösningar. Det är också viktigt att reglera hur stadens förvaltningar kan genomföra regelbundna leveranskontroller av beställda datakommunikationstjänster.

Organisation och ansvarsfördelning

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation.

Stadsdelsförvaltningen vill särskilt framhålla att det är viktigt att verksamheterna får inflytande över IT-leveranserna. Detta kan ske genom delaktighet i förvaltning och med möjligheter till påverkan av utbudet av kommunikationstjänsterna.

Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att ansvaret för passiv utrustning (kablage) i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät, bör ligga kvar hos fastighetsägaren eller överföras till denne. För de större fastighetsägarna måste kostnader, leveranstider och beställningsrutiner regleras i avtal.

Genomförande

Stadsdelsförvaltningen anser också att realiseringen av den förändrade ansvarsfördelningen måste ske stegvis. Det gäller inte minst det mycket omfattande arbete som krävs i samband med överföringen av ansvaret för de förvaltningsinterna näten. I Hässelby-Vällingby finns drygt 80 adresser utanför huvudkontoret som har uppkoppling till stadsnäten och de flesta har företagsinterna nät av varierande storlek. En stegvis och väl genomarbetad genomförandeplan vid övertagandet av dessa nät kommer att vara nödvändig.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Älvsjö stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av ledamoten Maj-Len Eklund (v) och ledamoten Kenneth Rönnquist (mp), *bilaga*.

Älvsjö stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 3 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har begärt yttrande med anledning av stadsledningskontorets förslag till nytt drift- och förvaltningsuppdrag gällande stadens datakommunikation. För att säkerställa att genomförandet av nya e-tjänster samtidigt med konsolidering av stadens IT-struktur ska kunna ske utan stora kommunikationsstörningar, vill staden förtydliga ansvaret för stadens datakommunikation.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation. Stokabs nybildade bolag S:t Erik Kommunikation tar över ansvaret för de konsoliderade förvaltningsinterna näten och ansvarar för den operativa driften i avvaktan på att en upphandling av tjänsten genomförs.

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och S:t Erik Kommunikation, är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation.

Därutöver anser förvaltningen att det är viktigt att stadens fastighetsbolag, som tillhandahåller lokaler till stadens verksamheter, även har ansvar för att ansluta dessa lokaler till stadsnätet.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom IT-enheten, kansli- och serviceavdelningen, och har behandlats i förvaltningsgruppen 2008-04-17.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande med anledning av stadsledningskontorets förslag till nytt drift- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation.

I kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad informationsteknik är ett viktigt verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Stadens informations- och kommunikationsteknik skall stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av reell nytta för medborgarna.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Sammanfattning av remissen

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst bestående av två delar. En del är kommunikationsnätet för hela staden, där information från externa leverantörer och interna användare möts och där

data transporteras till och från internet. Den andra delen av nätverket består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman och kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer. De största är stadens eget bolag AB Stokab, de egna verksamheterna samt Telia. Detta upplägg innebär att ansvarsgränserna och överlämnandepunkterna inte alltid blir tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen får det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. I enlighet med kommunfullmäktiges beslut 2008 skall de förvaltningsinterna IT-strukturerna konsolideras. I detta arbete bör även ägarförhållanden för de förvaltningsinterna näten med dess utrustning utredas, så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske ska inriktningen vara att den operativa tjänsten tillhandahålls av S:t Erik Kommunikation. Överföring av det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till S:t Erik Kommunikation bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Förvaltningens synpunkter

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och S:t Erik Kommunikation är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation. Förvaltningen anser att det är viktigt att den föreslagna lösningen inte medför ökade kostnader för verksamheterna.

Vidare instämmer förvaltningen i uppfattningen att det är viktigt att verksamheter får inflytande över kommunikationstjänsterna. Detta kan ske genom någon form av delaktighet med möjlighet att påverka utbudet av kommunikationstjänsterna.

Verksamheternas möjlighet till inflytande förutsätter att det på förvaltnings-nivå finns viss teknisk beställarkompetens, som företräder verksamheternas behov och kan bedöma S:t Erik Kommunikations alternativt, annan framtida operatörs förslag.

För att verksamheterna skall kunna köpa en komplett kommunikationstjänst delar förvaltningen utredningens uppfattning att ansvaret för passiv utrustning (kablage) i fastigheter där verksamheterna har egna fastighetsnät, bör ligga kvar hos fastighetsägaren eller överförs till denne. Det kan dock medföra en kostnadsökning för staden, då mindre fastighetsägare kan behöva skaffa sig ny kompetens för att säkra kvaliteten i bedömningen av framtida behov av att bygga ut fastighetsnäten.

Förvaltningen anser att det är viktigt att stadens fastighetsbolag, som tillhandahåller verksamhetslokaler till förvaltningarna, även har ansvar för att ansluta dessa lokaler till stadsnätet. Till exempel bör SISAB ha ansvar för anslutning till stadsnätet av nyproducerade förskolor. Idag måste förvaltningen som första åtgärd kontakta ett annat av staden ägt bolag, Stokab, för att beställa anslutning av lokalen till stadsnätet, vilket är ett onödigt ineffektivt och kostsamt arbetssätt.

Avslutningsvis önskar förvaltningen peka på att det i ”Informationsteknisk plattform” som antogs i kommunfullmäktige 2005, påtalades att nya system skall för-ses med webbgränssnitt som skapar möjlighet till webbportaler för brukare. Där angavs också att man parallellt bör skapa webbapplikationer som ökar tillgängligheten och minskar stadens interna kostnader för datakommunikation. Detta incitament får inte ersättas med ensidigt krav på ökad bandbredd.

Förvaltningen föreslår med hänvisning till vad som anförts ovan att stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen ”Projektdirektiv – nytt drift- och förvaltningsuppdrag överlämna detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.

Bromma stadsdelsnämnd

Bromma stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Bromma stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Den föreslagna uppdelningen av ansvar mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören ger enligt stadsdelsförvaltningens uppfattning goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av stadens datakommunikation.

Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets bedömning att den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk, men vill särskilt framhålla att utformningen av avtalet med driftleverantören är en fråga av

mycket stor betydelse för staden. Det är synnerligen viktigt att möjlighet ges till att avropa flexibla tekniska lösningar som är anpassade till de enskilda enheternas behov och förutsättningar.

Stadsdelsförvaltningens delar stadsledningskontorets uppfattning att ansvaret för passiv utrustning (kablage) i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät, bör ligga hos fastighetsägaren.

Stadsdelsförvaltningen instämmer i att realiseringen av den förändrade ansvarsfördelningen måste ske stegvis.

Ärendets beredning

Stadsledningskontoret har den 25 januari 2008 översänt ett förslag om nytt drift- och förvaltningsuppdrag avseende stadens datakommunikation. Remisstiden sträcker sig till den 30 april 2008. Ärendet har beretts inom verksamhetsområdet teknik och kommunikation.

Bakgrund

Utredningsförslagets sammanfattning ger en överskådlig bild av bakgrunden:

För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten till-handahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-tjänster införs. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i Kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Stadsledningskontorets förslag bifogas.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadens behov av kommunikationstjänster

Stadsdelsförvaltningen vill understryka vikten av att en stabil och tillförlitlig tillgänglighet till de verksamhetskritiska systemen kan garanteras.

Vi noterar, liksom stadsledningskontoret, ett ökande behov av allt mer kapacitetskrävande tjänster i stadens nät. Det framgår inte direkt hur förslaget bidrar till att tillgodose dessa ökande krav. Vi vill dock påminna om att behovet av kommunikationstjänster varierar mellan verksamheterna. De tekniska lösningarna måste därför innehålla sådan flexibilitet att kapaciteten, och därmed kostnaden, kan anpassas till de enskilda enheternas behov och förutsättningar.

Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets bedömning att den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk. Vi vill dock framhålla att utformningen av avtalet med driftleverantören är en fråga av mycket stor betydelse. Det kan ha en avgörande strategisk betydelse för staden hur väl avtalet svarar mot dagens och framtidens behov av datakommunikationslösningar. En fråga som i sammanhanget är särskild värd att bevaka är att redan genomförda investeringar i infrastruktur kan utnyttjas kostnadseffektivt, det vill säga oberoende av valet av operatör. Det är också viktigt att reglera hur stadens förvaltningar kan genomföra regelbundna leveranskontroller av beställda datakommunikationstjänster.

Organisation och ansvarsfördelning

Stadsdelsförvaltningen vill understryka vikten av att det finns tydliga och klara riktlinjer i ansvarsfrågorna med så få aktörer som möjligt. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören skapar förutsättningar för tydlighet, säkerhet och kostnadseffektivitet vid leveransen av datakommunikation.

Stadsdelsförvaltningen instämmer i uppfattningen att det är viktigt att verksamheterna får inflytande och möjligheter att påverka utbudet av kommunikationstjänsterna. Inflytande och påverkan av kommunikationstjänsterna förutsätter dock att

det på stadsdelnivå finns viss teknisk beställarkompetens som företräder de lokala verksamheternas behov.

Stadsdelsförvaltningen delar stadsledningskontorets uppfattning att ansvaret för passiv utrustning (kablage) ska ligga hos fastighetsägaren. Uppgifter om kostnader, drift- och underhåll, beställningsrutiner med mera får då regleras i avtal. Vid etableringar i nybyggnationer är detta förmodligen oproblematiskt eftersom man löser dessa frågor redan i upphandlingen. Ägaransvaret för redan befintliga nät måste dock lösas genom omförhandling. Vi förutsätter att befintliga ramavtal med SISAB, Micasa med flera, revideras och att redan genomförda investeringar kan ianspråkta. Enligt vår uppfattning saknas dock ofta intresse, särskild bland de mindre fastighetsägarna, för att ansvara för fastighetsnäten.

Genomförande

Stadsdelsförvaltningen anser också att realiseringen av den förändrade ansvarsfördelningen måste ske stegvis. Det gäller inte minst det mycket omfattande arbete som krävs i samband med överföringen av ansvar för de förvaltningsinterna näten. I Bromma finns drygt 100 förvaltningsinterna nät av varierande storlek. En steg-vis och väl genomarbetad genomförandeplan vid övertagandet av dessa nät kommer att vara nödvändig.

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att anta stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 1 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

STOKAB delas i två företag där det ena skall fungera som operatör för stadens alla kommunikationstjänster. Statsledningskontoret föreslår att stadens alla kommunikationsnät samlas under denna operatör som i ett senare skede skall konkurrensutsättas. Det är svårt att veta vilka konsekvenser detta kommer att få för förvaltningen vad det gäller servicekostnader och servicenivå. För förvaltningen är det viktigt att operatören tillser hög kapacitet i nätet, säkra förbindelser, god tillsyn av nätet samt erbjuder god och effektiv service till verksamheterna när så behövs.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom förvaltningens IT-enhet.

Bakgrund

Stockholms stads kommunikationsnät för datatrafik har varit i bruk sedan 1996. Idag råder en ansvarsfördelning där staden genom sitt helägda bolag STOKAB ansvarar för trafiken mellan förvaltningarna (WAN-trafik) medan förvaltningarna ansvarar för förbindelserna mellan sina egna enheter (LAN-trafik) och inom enheterna (fastighetsnät).

Statsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att stadens kommunikationsnät konsolideras dvs samlas under en operatör och att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för samordning och långsiktig planering.

STOKAB delas i två företag. Det ena tillhandahåller infrastruktur i form av fiberförbindelser, det andra fungerar som operatör för stadens alla kommunikationstjänster och skall i ett kommande skede konkurreras ut. Nätverksutrustning som idag tillhör och sköts av förvaltningen övertas av operatören. Passiv utrustning såsom väggfasta kablar överlämnas till fastighetsägaren.

Lokalt nät

När den nuvarande stadsdelsförvaltningen började ta form fanns ett fastighetsnät i huvudbyggnaden. Några externa enheter var uppkopplade via modem till stordatorsystemen. Förvaltningen har lagt ner ett omfattande och kostsamt arbete på att steg för steg binda ihop olika arbetsenheter i ett sammanhängande fibernätverk. I förlängningen av det lokala nätet finns några radiolänkar samt ett större antal små enheter med ADSL-uppkoppling via telenätet.

Det lokala nätverket binder ihop ett antal arbetsplatser vid Tenstagången och Tensta servicehus via ett eget fibernät. Fristads servicehus och kontorsbyggnaden på Avestagatan är anslutna via STOKAB-kabel.

Nätet är väl intrimmat och stabilt, kommunikationsavbrott är sällsynta. Utrustningen har standardiserats på ett litet antal modeller och förvaltningen har verktyg för att övervaka trafiken i det lokala nätet.

Kommande behov

Förvaltningshuset på Tenstagången behöver totalrenoveras. Det kommer att behövas nya förbindelser för ersättningslokalen. Om byggnaden inte tas i bruk igen blir det nödvändigt med omfattande förändringar av den tekniska infrastrukturen.

Förskolornas förbindelser är dimensionerade för en användare. Idag har all personal konton i nätverket och det är flera användare som loggar in och ut på datorerna varje dag. Vid ett byte av användare avslutas och startar många automatiserade processer och det blir en väntetid på åtskilliga minuter innan det går att använda datorn. Det finns ett växande behov av snabbare förbindelser, men en fiberlösning är knappast ekonomiskt försvarbar.

Behovet av snabbare WAN-förbindelser kommer att öka. Fler användare utnyttjar resurskrävande tjänster. Om förvaltningarnas servrar flyttas till en central punkt kommer trycket på stadsnätet att mångdubblas. Hastigheten i stadsnätet måste höjas så att man undviker trafikstockningar, innan staden börjar konsolidera serverdriften.

Vidare bör ett prisvärt alternativ till dagens ADSL-förbindelser tas fram.

Effekter

Den moderna arbetsplatsen är helt beroende av fungerande IT-lösningar. Det ligger i stadsdelsförvaltningens intresse att förbindelserna är effektiva och stabila, att avbrott och störningar kan åtgärdas fort samt att kostnaderna kan hållas på en kontrollerad nivå. Det är svårt att bedöma vilka kostnader och vilken servicenivå vi kan räkna med om förslaget genomförs.

Överlämnande

Det är viktigt att driften kan upprätthållas ostört under den fas då den lämnas över till annan operatör. Som ett första steg bör en gemensam dokumentationsstandard tas fram för hela staden. Verktyg för fjärrövervakning måste testas och trimmas in. Det är viktigt att verktygen fungerar för alla typer och fabrikat av kommunikationsutrustning, i annat fall måste delar av utrustningen bytas ut.

En detaljerad logistikplan måste tas fram. Det måste finnas beskrivet för varje byggnad som är ansluten till stadsnätet var det finns switchar, kopplingsstativ eller annan nätverksutrustning samt vilka kontaktpersoner som har nycklar till utrymmena.

Sist men inte minst måste en gemensam namnstandard tas fram. Vår IT-enhet namnger idag switchar, skrivare och datorer efter var de är placerade med hjälp av de adressförkortningar som är vedertagna inom förvaltningen. Det är en standard som ger överblick och är funktionell i dagsläget, men som kan bli svår att förstå för en annan operatör.

Fastighetsnät

Större kabeldragningsarbeten bör självfallet planeras i samråd med fastighetsägaren om de påverkar byggnadens skick. Vid avflyttning från en lokal är det föga meningsfullt att ta med väggfasta ledningar och de kan då överlåtas till fastighetsägaren eller till nästa hyresgäst.

Förvaltningen ställer sig dock tveksam till tanken på att fastighetsägaren skulle ansvara för passiv nätverksutrustning. Det är viktigt att den som ansvarar för det lokala nätverket har full kontroll över all utrustning.

Felhantering

Vårt vanligaste kommunikationsfel är att användaren har en sladd som sitter löst. Om användaren inte kan lösa problemet själv kan en tekniker i regel vara på plats inom några minuter.

Det händer några gånger per månad att ADSL-förbindelser slutar att fungera. Ibland är det STOKAB som behöver starta om någon router, ibland är det Telia som behöver rätta till något i telenätet. Problemen löser sig i regel efter en kontakt med Tieto Enators servicecentrum.

Avbrott i själva LAN-förbindelserna eller WAN-förbindelserna är ovanliga.

Det som kan vara svårare att ringa in är störningar i trafiken. När en dator uppträder onormalt och felet inte följer några klassiska mönster får man pröva många antaganden. Felet kan ligga i hur programmen är installerade eller i själva hårdvaran. I slutändan kan det visa sig att det är dammtussar inne i datorn eller en defekt kabel som orsakar störningar.

Det är viktigt att den som utför felsökningen kan kontrollera alla led i kedjan

De fel som är svårast att komma till rätta med är de, där man inte kan avgöra vilken nivå de ligger på. Om det finns användare som får långa väntetider i en viss tjänst medan allting annat fungerar normalt så antar vi att störningen ligger centralt, men felanmälan avvisas med att det är en lokal fråga.

När det inte går att avgöra var felet ligger måste det finnas en rutin för att lyfta problemet till en mer kvalificerad nivå. Tjänsten använder kanske ett protokoll som

skiljer sig från andra tjänsters sätt att skicka data. Lämpligen bör man göra en mätning av hela flödet, från avgivande server fram till mottagande dator.

Anvarsfördelning

Stockholms stad har en IT-struktur som är omfattande och komplex. På något sätt bör verksamheten delas upp på olika parter där gränsdragningarna bör följa behoven.

Den lokala och den centrala nivån arbetar på olika plan. SLK är beställare och utformar strategier. Tieto Enator med underleverantörer utvecklar och sköter ett flertal stora och komplexa system. De lokala IT-enheterna ser till att det går att ansluta till de olika systemen ute på arbetsplatserna. Det är ett arbete där man arbetar på bredden och har sin styrka i att man finns nära användarna och känner till de lokala förutsättningarna.

Den nuvarande fördelningen är naturlig, men det finns en stor förbättringspotential när det gäller samarbetet mellan de olika nivåerna.

Enligt förvaltningens mening bör kommunikationsoperatören i det första skedet fokusera på de områden där det finns störst behov för att stödja verksamheten och göra stadens tjänster tillgängliga för medborgarna.

Dessa områden är

- Höja kapaciteten i det stadsövergripande nätet.
- Utveckla möjligheterna till säker, trådlös förbindelse.
- Stödja verksamheterna med övervakning och mätning, också av de lokala näten.
- Erbjud konsulttjänster när de lokala organisationerna har behov av rådgivning eller felsökning.

Södermalms stadsdelsnämnd

Södermalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Södermalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag om ”Projektdirektiv – nytt drift och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation” till Södermalms stadsdelsnämnd.

I remissen föreslås att ansvaret för kommunikationskedjan ska vara så samlad som möjligt och att förvaltningsinterna nät ska konsolideras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Personal, kansli och IT-avdelningen. Remisstiden sträcker sig till den 30 april 2008.

Bakgrund

I remissen om ”Projektdirektiv – nytt drift och förvaltningsuppdrag” föreslås att ansvaret för kommunikationskedjan ska vara så samlad som möjligt och att

förvaltningsinterna nät ska konsolideras. I ärendet beskrivs fördelning av ansvar för stadens datakommunikation. Det yttersta ansvaret föreslås ligga hos kommunstyrelsen.

I kommunfullmäktiges budget för 2008 anges att verksamheternas behov ska styra utvecklingen av IT-stödet. Stadens gemensamma kommunikationsnät är avgörande för att uppfylla detta mål.

Den nuvarande indelningen i stadens gemensamma kommunikationsnät, förvaltningarnas nätverk och fastighetsnät kan komma att behöva förändras för att möta stadens behov.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen delar i stort förslagen i remissen om stadens datakommunikation.

Förvaltningen anser det viktigt att beakta att stadens infrastruktur inte bör vara en fråga för enskilda förvaltningar.

Kravet på att alla medarbetare i staden ska ha tillgång till information via Intranät innebär att enskilda förvaltningar inte bör ansvara för den fysiska utbyggnaden av stadens datakommunikationsnät. Det bör jämföras med annan investering i infrastruktur som t ex gator och vägar eller el- och telefonledningar och finansieras i särskild ordning.

Det är mycket viktigt att klargöra gränsdragningen av var avlämningspunkt finns mellan entreprenör och lokal förvaltning. Att överlåta till fastighetsägare att svara för fastighetsnäten kan visa sig vanskligt. Staden måste lösa hur uppkoppling av verksamheter i fastigheter utan datanät ska ske i de fall fastighetsägaren inte är villig att upprätta ett fastighetsnät.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen ” Projektdirektiv – nytt drift- och förvaltningsuppdrag. Stadens datakommunikation”.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 23 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s) och tjänstgörande ersättaren Carita Stenbacka Tenezakis (v), *bilaga*.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 7 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret föreslår i ärendet att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och

samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag S:t Erik Kommunikation. Operatören ges ansvar för drift av stadens gemensamma kommunikationsnät samt för de förvaltningsinterna näten

I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Förvaltningen ser positivt på att datakommunikationen hanteras på ett samlat och överskådligt sätt med tydliga ansvars- och ägandeförhållanden.

Ärendets beredning

Ärendet är berett inom Avdelningens för samhällsplanering.

Bakgrund

Remiss angående ett nytt drift- och förvaltningsuppdrag gällande stadens datakommunikation har inkommit till stadsdelsnämnden för yttrande.

Yttrande önskas senast 2008-04-30.

Ärendet

I remissunderlaget redovisar stadsledningskontoret ärendet om nytt drift- och förvaltningsuppdrag angående stadens datakommunikation. Sammanfattningsvis redovisas följande:

I Kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Det innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och en stor satsning på nya e-tjänster ska genomföras. För att detta skall kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Som en del av ovan nämnt konsolideringsarbete, för att förtydliga ansvarsgränser mellan olika leverantörer samt för att klart definiera vem som har ansvar för stadens datakommunikation, har Stadsledningskontoret genomfört en översyn av detta område.

Stadens datakommunikation

Stockholms stads datakommunikation kan idag delas in i tre huvuddelar. Den första är stadens gemensamma kommunikationsnät som är ett stadsövergripande nät som används för att ansluta stadens förvaltningar till varandra, till gemensamma resurser och till Internet. Det är genom detta som stadens förvaltningar möter och tillhandahåller tjänster till medborgarna. Den andra är förvaltningsinterna nätverk som hanterar transport av information inom en enskild förvaltning. Den tredje är

fastighetsnät som är uppbyggnaden av näten inom fastigheter. För att stadens verksamheter skall kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Näten består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadsledningskontorets förslag på ansvarsfördelning

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i Kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov. Kopplingen till verksamhetsbehov skall säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr: 125-4310/2006). Fram till att så kan ske skall inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag S:t Erik Kommunikation. Operatören ges ansvar för drift av stadens gemensamma kommunikationsnät samt för de förvaltningsinterna näten samt att produktionsmiljö för stadens gemensamma kommunikationstjänst uppfyller aktuella säkerhetsregler.

I enlighet med tidigare Kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber skall användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Stadsledningskontorets kommentarer till inkomna synpunkter

I framtagandet av ärendet har synpunkter inhämtats från ett urval av förvaltningar och bolag. I ärendet bemöter stadsledningskontoret synpunkterna, bland annat framförs att några förvaltningar anser att en operatör kan ha svårt att ta det operativa ansvaret för förvaltningsinterna nät. Stadsledningskontorets bedömning är dock att

fördelarna med ett sammanhållet stadsövergripande kommunikationsansvar överväger. Angående en framförd synpunkt om att ha kvar viss utrustning eller drift i egen regi bedömer kontoret att detta inte är förenligt med stadens konkurrenspolicy. Även om det förvaltningsinterna nätverket är av vikt för verksamheten så kan det inte bedömas att lokal drift är av strategisk betydelse.

Till dess att konkurrensutsättning kan ske, anser Stadsledningskontoret därför att staden genom stegvis konsolidering överför ansvaret för en komplett kommunikationstjänst till en part i enlighet med angivet förslag. I detta arbete måste gränser mellan olika tjänster och leverantörer tydliggöras, vilket bidrar till att tillfredställa förvaltningarnas önskemål om ökad tydlighet och klarare utbud av kommunikationstjänster.

Genomförande

I förslaget anges att stadsledningskontoret bör i och med det konsolideringsarbete som skall utföras i enlighet med budget för 2008 återkomma med en tid- och projektplan för överföringen av ansvar för förvaltningsinterna nät.

Frågan om ägandeförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten och fastighetsnäten skall enligt förslaget hanteras i redan påbörjad utredning om konsolidering av stadens IT-struktur som beslutats i KF-budget 2008.

Det samlade ansvaret är en förutsättning för att konkurrensutsättning skall kunna genomföras på ett effektivt sätt, där upphandlingens olika delar paketeras på ett sådant sätt att de bäst drar nytta av möjligheter att etablera konkurrens på marknaden. Förväntan är att det samlade ansvaret för kommunikationsnätet leder till förbättrad tillgänglighet och att säkerhetsaspekter ur ett slutanvändarperspektiv förbättras. Dessutom förväntas ett samlat ansvar på sikt leda till kostnadsminskningar.

Den exakta tidpunkten för en konkurrensutsättning beror därmed på utfallet av ovan nämnd utredning om konsolidering av stadens IT-struktur, samt av hur konsolideringsarbetet fortskrider. Stadsledningskontoret föreslår att Kommunstyrelsen återkommer med underlag för beslut om genomförande av konkurrensutsättning när utfallet av ovan nämnda utredningar och projekt är kända.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ser positivt på att datakommunikationen hanteras på ett samlat och överskådligt sätt med tydliga ansvars- och ägandeförhållanden.

Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till S:t Erik kommunikation anges enligt förslaget ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. Framtagandet av en genomförande- och tidplan måste därför ske i samråd med verksamheterna så att övergången stör verksamheterna så lite som möjligt.

I förslaget anges att förändring av datakommunikationen inte får påverka den utförande delen av verksamheterna negativt och att det måste finnas rutiner för att fånga upp verksamheternas behov, önskemål och synpunkter. Detta är naturligtvis avgörande för om en konsolidering ska få positiva effekter varför förvaltningen förutsätter att verksamheternas inflytande över utbud av tjänster etc verkligen säkras.

Inom staden hanteras en mängd viktig och i många fall känslig personrelaterad information. En av de viktigaste delarna att bevaka vid en konsolidering bör därför vara att alla säkerhetsaspekter beaktas och att samtliga krav på säkerheten säkerställs.

Förslaget att ansvaret för passiv utrustning (kablage) i fastigheter där staden har förvaltningsinterna nät ska överföras till fastighetsägaren bedömer förvaltningen inte är genomförbart. Förvaltningens erfarenhet är att fastighetsägare generellt sätt inte är intresserade av att investera i sådan utrustning.

Norrmalms stadsdelsnämnd

Norrmalms stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av ledamoten Hans Enroth (v) som ansåg att stadsdelsnämnden skulle ha beslutat att besvara remissen i enlighet med vänsterpartiets förslag till beslut i socialtjänstnämnden.

Norrmalms stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 10 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Kommunstyrelsen har remitterat ”Nytt drifts- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation” till stadsdelsnämnden. Förslaget innebär att kommunstyrelsen ska få det samlade ansvaret för den strategiska ledningen av stadens datakommunikation. Den operativa driften ska upphandlas i konkurrens, enligt förslaget. Lösningen innebär att staden får ett beställar- utförarförhållande för drift och förvaltning av stadens datakommunikation.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget som bland annat innebär en tydligare ansvarsfördelning. Det är viktigt att en förändring av datakommunikationen inte påverkar verksamheterna negativt. Vidare bör överföringen av det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten till en operatör ske stegvis. Det behövs en tydlig tids- och projektplan med klara avgränsningar för det fortsatta arbetet. De ekonomiska konsekvenserna för stadsdelsförvaltningarna måste framgå när det gäller kostnader för drift- och utveckling.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid planeringsavdelningen där förvaltningens IT-enhet är organiserad. Information har lämnats i förvaltningsgruppen den 14 april 2008.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ”Nytt drifts- och förvaltningsuppdrag, stadens datakommunikation” till stadsdelsnämnden. Ärendet är utarbetat inom IT-avdelningen på stadsledningskontoret i samarbete med stadens bolag AB Stokab. Synpunkter har inhämtats från IT-chefer och/eller IT-samordnare vid förvaltningar och bolag, SISAB

och avdelningar inom stadsledningskontoret i de delar där specialistkompetens har krävts.

Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april. Förslaget bifogas. Bland remisshandlingarna finns även projektdirektiv m.m. vilka finns tillgängliga hos nämndsekreteraren och tillhandahålls vid nämndsammanträdet för den intresserade.

Remissen i korthet

Behov av förändringar avseende datakommunikationen inom staden

I kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad kommunikation och informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Detta innebär bland annat att stockholmarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter, att stadens IT-system ska utvecklas och att en stor satsning på nya e-tjänster ska genomföras. Medborgaren ska stå i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikationstekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn i verksamheten och underlätta tillgången till kommunens tjänster. En avgörande komponent i detta är stadens datakommunikation.

För att stadens verksamheter ska kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst som idag består av två delar. En del är ett kommunikations-nät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Nätet hanterar transport av data över större avstånd.

Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Nätet består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad. Möjligheter för medborgarna att kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter samt ett antal nya e-tjänster måste kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar. Samtidigt ska en konsolidering och standardisering av hela stadens IT-struktur ske i enlighet med kommunfullmäktiges beslut. Detta innebär att staden måste förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Stadsledningskontorets översyn

Stadsledningskontoret har genomfört en översyn på området och anser bland annat att det ska vara tydligt vem som ansvarar för kedjans alla delar på olika nivåer, såsom regelstyrning, strategisk ledning och operativ leverans. På sikt bör målsättningen vara att där så är möjligt konkurrensutsätta de delar som inte utgör strategisk ledning. Rutiner och ansvar när det gäller säkerhet i näten och var säkerhetspåverkande beslut får fattas måste tydliggöras. Stadsledningskontoret anser att en tydlig beställar- och utförarorganisation behöver etableras.

Förslag

Stadsledningskontoret föreslår att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Detta innebär att kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation samt får i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver.

Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i kommunfullmäktiges budget 2008. I detta arbete bör även ägarförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Fram till att så kan ske ska inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag.

Överföringen av det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis, för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt.

Fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät ska tillhandahållas av AB Stokab genom ramavtal.

Kopplingen till verksamhetsbehov ska säkras genom att beslut om det gemensamma kommunikationsnätets utbud av kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget att centralisera ansvaret för stadens datakommunikation för att nå kommunfullmäktiges mål och möta de behov och krav som finns på stadens datakommunikation. Tekniken är idag mer komplicerad än den var då stadsdelsnämndsreformen genomfördes. Behoven ökar konstant allt eftersom nya och mer kapacitetskrävande tjänster införs. Stadens data-kommunikation kan komma att behöva hantera både ljud, bild, data och video i större utsträckning än idag.

Förvaltningen instämmer i att överföringen av det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten bör ske stegvis för att så långt som möjligt undvika att verksamheterna påverkas negativt. Varje stadsdel har ett stort antal uppkopplade enheter vilket innebär att det tar tid att överta det operativa ansvaret.

Om det operativa ansvaret för de förvaltningsinterna näten övergår till en operatör bör förvaltningarna ha tillgång till en övervakningstjänst för att kunna se vilka åtgärder som fordras vid olika störningar.

En förändring av driften och förvaltningen av stadens datakommunikation får inte påverka den utförande delen av verksamheterna negativt. Det måste finnas rutiner för att fånga upp verksamheternas behov, önskemål och synpunkter. En viktig aspekt är att finna former för medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av olika verktyg och system så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov.

Dagens situation med oklara ansvarsgränser inom staden med flera olika leverantörer av infrastruktur skapar problem. Det finns t.ex. ingen tydlig motpart när tjänster inte fungerar. Det måste finnas en tydlig mottagare av beställningar av kommunikation samt en tydlig motpart om levererade tjänster inte uppfyller avtalade krav.

Förvaltningen delar förhoppningen att det samlade ansvaret för kommunikationsnätet leder till en kvalitetshöjning där såväl tillgänglighet som andra säkerhetsaspekter ur ett slutanvändarperspektiv förbättras. Dessutom förväntas ett samlat ansvar för stadens gemensamma kommunikationsnät och de förvaltningsinterna näten på sikt leda till kostnadsminskningar eftersom nätet kan optimeras över förvaltningsgränserna och antalet gränser mellan olika ansvarsområden minskas.

Förvaltningen instämmer i synpunkten att konkurrensutsättningen bör genomföras först när gränsdragningen och sortimentet för den konsoliderade kommunikationstjänsten har definierats i staden. Slutligen vill förvaltningen framhålla vikten av en tydlig tids- och projektplan med klara avgränsningar för det fortsatta arbetet. De ekonomiska konsekvenserna för stadsdelsförvaltningarna måste framgå tydligt när det gäller kostnader för drift- och utveckling.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av vice ordföranden Margareta Johansson (v), ledamöterna Liliane Svensson (s) samt Rebwar Hassan (mp), *bilaga*.

Skärholmens stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

För att stadens verksamheter ska kunna skicka och ta emot data mellan varandra och med tjänsteleverantörer samt ha tillgång till Internet, krävs en grundläggande kommunikationstjänst. Denna består idag av två delar, den ena ett kommunikationsnät för hela staden där information från externa leverantörer och interna användare möts och där data transporteras till och från Internet. Den andra delen består av flera lokala förvaltningsinterna nät och det är via dessa som information transporteras från stadens gemensamma kommunikationsnät till slutanvändaren. Nätet består av ett antal olika fastighetsnät som kopplas samman. Kommunikationstjänsten tillhandahålls genom ett flertal olika leverantörer, de största är stadens egna bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. I dagsläget innebär upplägget med ett flertal leverantörer att ansvarsgränser och överlämningspunkter inte alltid är självklara och tydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett antal nya e-

tjänster införs. För att detta ska kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikations- störningar, samtidigt med konsolidering av stadens IT-struktur, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår stadsledningskontoret att ansvaret för kommunikationskedjan läggs så samlat som möjligt, på såväl strategisk som operativ nivå. Det innebär att Kommunstyrelsen ges det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation. Kommunstyrelsen får också i uppdrag att genom centralupphandling löpande teckna och revidera de avtal som detta kräver. Ansvaret för förvaltningsinterna nät konsolideras som ett led i att uppfylla beslut om konsolidering i IT-strukturen i kommunfullmäktiges budget för 2008. I detta arbete bör även äganderättförhållanden för utrustning i de förvaltningsinterna näten utredas så att dessa på bästa sätt kan tillgodose verksamheternas behov.

Den operativa driften av stadens datakommunikation är att betrakta som icke-strategisk och utgör inte heller myndighetsutövning. Funktionen bör således upphandlas i konkurrens i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning (dnr. 125-4310/2006). Fram till att så kan ske ska inriktningen vara att tjänsten tillhandahålls av AB Stokabs nybildade dotterbolag. Överföring av operativt ansvar för de förvaltningsinterna näten från förvaltningarna till det nybildade bolaget bör ske gradvis för att i möjligaste mån undvika att verksamheterna påverkas negativt. I enlighet med tidigare kommunfullmäktigebeslut förläggs ansvaret för fiberinfrastruktur till AB Stokab, som tillhandahåller fiber till stadens verksamheter inom ramen för ett ramavtal, där fiber ska användas som infrastruktur för datakommunikationen.

Kopplingen till verksamhetsbehov ska säkras genom att beslut om gemensamma kommunikationstjänster tas i så nära samverkan med verksamheten som möjligt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i enheten Kommunikation och service samt i samråd med representanter från nätverket it-chefer söder om söder.

Bakgrund för remissen

I Kommunfullmäktiges budget för 2008 med inriktning för 2009 och 2010 slås fast att förbättrad och utvecklad informationsteknik är två viktiga verktyg för att nå stadens inriktningsmål. Stadens informations- och kommunikationsteknik ska stödja verksamheten och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhetsutveckling samt för uppföljning av reell nytta för medborgarna.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad, att medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och att ett nytt antal e-tjänster införs. För att detta ska kunna genomföras enkelt och utan stora kommunikationsstörningar, samtidigt med den konsolidering av hela stadens IT-struktur som kommunfullmäktige tagit beslut om, måste staden förtydliga ansvaret och omfattningen av datakommunikationen.

Förvaltningens synpunkter

Stadsdelsförvaltningen delar uppfattningen om behovet av en tydlig ansvarsfördelning med få aktörer. Den föreslagna uppdelningen mellan kommunstyrelsen, Stokab och operatören är väl anpassad och borde ge goda förutsättningar för en tydlig, säker och kostnadseffektiv leverans av datakommunikation. Förvaltningen anser att det är viktigt att den föreslagna lösningen inte medför ökade kommunikationskostnader för verksamheterna.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd beslutade vid sitt sammanträde den 24 april 2008 att överlämna stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt remissvar.

Reservation anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Sonja Mogert (alla s) ledamöterna Rosa Lundmark (v) och Jonas Eklund (mp) samt tjänstgörande ersättaren Marie Antman (v), *bilaga*.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltnings tjänsteutlåtande daterat den 8 april 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen ställer sig positiv till stadsledningskontorets förslag att centralisera ansvaret för stadens datakommunikation till kommunstyrelsen. Syftet är att nå kommunfullmäktiges mål, bli en tillgänglig stad, samt att möta de behov och krav som finns på stadens datakommunikation.

Den operativa driften av kommunikationsnätet planeras upphandlas i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning.

Ärendets beredning

Ärendet är berett inom personalavdelningen där förvaltningens IT-enhet är organiserad.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat "Nytt drift- och förvaltningsuppdrag, Stadens datakommunikation" till stadsdelsnämnden. Ärendet är utarbetat inom IT-avdelningen på stadsledningskontoret i samarbete med stadens bolag AB Stokab.

Sammanfattning av förslaget

För att nå fullmäktiges mål för stadens verksamheter och möta olika behov av och krav på stadens datakommunikation föreslår kommunstyrelsen att ansvaret för datakommunikationen läggs så samlat som möjligt i staden. Det gäller såväl strategisk som operativ nivå. En tydlig beställar-utförarorganisation ska etableras.

Förslaget innebär att kommunstyrelsen får det yttersta ansvaret för den långsiktiga planeringen och samordningen av stadens lösningar för datakommunikation. Kommunstyrelsen får även i uppdrag att teckna de avtal som fordras.

Den operativa driften av kommunikationsnätet ska upphandlas i enlighet med stadens policy för upphandling och konkurrensutsättning. Innan detta kan ske är inriktningen att driften ska tillhandahållas ett nybildat dotterbolag till AB Stokab.

Fiberförbindelser för stadens gemensamma kommunikationsnät ska tillhandahållas av AB Stokab genom ramavtal.

Kommunstyrelsen ska även utreda framtida ägandeförhållanden för utrustning i nätet som inte ägs av AB Stokab.

Förväntan är att ett samlat ansvar för stadens kommunikationsnät ska höja kvalitén vad gäller tillgänglighet och säkerhet och att kostnaderna ska minska på sikt, eftersom nätet kan optimeras över förvaltningsgränser.

Förutsättningar för stadens datakommunikation

För att stadens verksamheter ska kunna skicka och ta emot data och ha tillgång till Internet krävs en kommunikationstjänst. Kommunikationstjänsten tillhandahålls av olika leverantörer, de största är stadens bolag AB Stokab och stadens egna verksamheter. Situationen idag med ett flertal olika leverantörer innebär att ansvarsgränser och överlämningspunkter är otydliga.

Stadens inriktningsmål är att Stockholm ska bli en tillgänglig stad. Medborgarna står i centrum för stadens verksamhet och informations- och kommunikations-tekniken ska stödja medborgarnas rätt till insyn och underlätta tillgången till stadens tjänster. Medborgarna ska kunna komma i kontakt med staden via kontaktcenter och nya e-tjänster ska införas. För att detta ska kunna genomföras smidigt fordras att staden förtydligar ansvaret för och omfattningen av datakommunikationen.

Informations- och kommunikationstekniken ska även stödja stadens verksamheter och skapa förutsättningar för strategisk styrning av stadens verksamhets-utveckling. Informationen ska transporteras säkert och tillgängligheten till verksamhetskritiska system ska vara garanterad.

Behoven av datakommunikation inom staden kommer att öka efterhand som tekniken utvecklas och nya tjänster skapas.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen ställer sig positiv till utredningens förslag att centralisera ansvaret för stadens datakommunikation för att nå kommunfullmäktiges mål och möta de behov och krav som finns på stadens datakommunikation. Fördelarna med ett centraliserat ansvar överväger. Tekniken idag är mer komplicerad än den var då stadsdelsnämndsreformen genomfördes i Stockholm. En centralisering av ansvaret ökar dessutom förutsättningarna för en kompetenshöjning inom IT-området. I det fortsatta utvecklingsarbetet fordras också tydliga signaler/styrning från staden.

Överföringen av det operativa ansvaret bör dock ske stegvis vilket även påpekas i förslaget. Enbart i Enskede-Årsta-Vantör finns drygt hundratalet uppkopplade enheter. En nackdel vid en centralisering är att servicen till verksamheterna riskerar att

försämrats och att driftstoppen förlängs. Vissa driftsstopp kan idag åtgärdas mycket snabbt lokalt.

Kommer IT-tekniker att finnas kvar ute i förvaltningarna bör de ha tillgång till ett lokalt övervakningsverktyg för att se vilka åtgärder som fordras vid olika störningar.

En viktig aspekt är att finna former för medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av olika verktyg och system så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov.

Förvaltningen instämmer i synpunkten att konkurrensutsättning bör genomföras först när gränsdragning och sortiment för kommunikationstjänsten har definierats i staden.

RESERVATIONER M.M.

Exploateringsnämnden

t
so
m
sv
ar
på
re
m
is
se
n
til
l
k
o
m
m
u
ns
ty
re
ls
en

ö
ve
rl
ä
m
na
oc
h
åb

er
o
pa
k
o
nt
or
en
s
ut
lå
ta
n
de

Reservation anfördes av ledamoten Emilia Hagberg (mp), enligt följande.

Exploateringsnämnden beslutar

att lämna ärendet utan eget ställningstagande.

Ersätтарыttrande gjordes av Torkel Tigerschiöld (mp), enligt följande.

Exploateringsnämnden beslutar

att lämna ärendet utan eget ställningstagande.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av ledamoten Margareta Johansson (v), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas delvis som yttrande till kommunstyrelsen. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi delar uppfattningen att ansvaret för den strategiska datakommunikationen ska ligga så samlat som möjligt i staden men kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Vi tar därför avstånd från att verksamheten läggs på entreprenad, eftersom det bara är en del av alliansens program för att minska vår gemensamma verksamhet.

Vi är heller inte övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten, eftersom servicen till verksamheterna kan försämrans vid

en centralisering av det operativa ansvaret. Idag köper äldreförvaltningen support och drift från socialtjänstförvaltningen. Vid en centralisering minskar förmodligen närheten till support jämfört med idag. Enligt vår uppfattning bör frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna utredas vidare och för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt.

I likhet med förvaltningen anser vi att det är mycket viktigt med en nära samverkan med verksamheterna innan beslut om utbudet av kommunikationstjänster. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Utbildningsnämnden

Reservation anfördes av ledamoten Inger Stark (v) och ledamoten Per Olsson (mp), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas delvis som yttrande till kommunstyrelsen. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi delar förvaltningens uppfattning om att det behövs en samlad kommunikationskedja på strategisk nivå men är mycket tveksamma till en centralisering av den operativa nivån.

Vi är inte övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten och bedömer att servicen kan försämrats för användarna. Driftstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom många enheter behöver kontinuerligt datorstöd. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt. Idag köper en del förvaltningar tjänster av andra förvaltningar. Frågan om den operativa driften måste få avgöras av förvaltningarna själva.

Vi kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader, varför en upphandling verkar vara helt styrd av ideologiska skäl. Åtminstone kan man kräva att staden gör en förstudie som visar vilka vinster som kan åstadkommas genom en konkurrensutsättning.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Socialtjänstnämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Karin Rågsjö (v), enligt följande.

Socialtjänstnämnden åberopar delvis förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till kommunstyrelsen.

Socialtjänstnämnden framför därutöver följande.

Vi delar förvaltningens uppfattning om att det behövs en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Ansvar för den strategiska datakommunikationen bör ligga så samlat som möjligt i staden. Allt kan dock inte centraliseras eftersom specifika behov behöver lösas inom den egna verksamheten.

Vi kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Förvaltningen delar uppenbarligen vår uppfattning eftersom man föreslår en förstudie innan beslut om upphandling, vilket vi stöder. Det finns ingen anledning att lägga socialtjänstförvaltningens goda IT-verksamhet på entreprenad, om man inte vill göra det av rent ideologiska skäl för att minska vår gemensamma verksamhet.

Vi är inte heller övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten. Förvaltningen har idag kontroll på nästan hela processen. Vi bedömer att servicen till den egna verksamheten och äldreförvaltningen som kö-per tjänster försämras vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftsstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom många enheter behöver datorstöd dygnet runt. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Särskilt uttalande gjordes av ordföranden Ulf Kristersson m.fl. (m), ledamoten Lena Kling (fp) och ledamoten Dikran Dison (kd), enligt följande.

Nämnden delar stadsledningskontorets uppfattning att det finns behov av en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Samtidigt är det viktigt att så långt som möjligt inom ramen för detta säkerställa att ett sådant system inte omöjliggör verksamhetsspecifika lösningar i de fall där konsekvenserna annars blir orimliga. Det krävs därför en genomtänkt balans mellan vad som kan vara gemensamt och vad som är specifikt för en verksamhet.

Socialtjänstnämnden är väl medveten om att socialtjänstförvaltningens datakommunikation i många hänseenden ligger mycket långt fram och fungerar bra sett till de verksamheter och uppgifter som nämnden ansvarar för. Det är emellertid viktigt att systemfrågan belyses ur ett stadsövergripande perspektiv och att en enskild förvalt-

nings specifika behov och önskemål gällande kommunikationssystem sätts i relation till övriga verksamheter.

Kungsholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av Reijo Kittilä (v), enligt följande.

Stadsdelsnämnden åberopar delvis förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till kommunstyrelsen.

Stadsdelsnämnden anför därutöver följande:

Vi delar uppfattningen att ansvaret för den strategiska datakommunikationen ska ligga så samlat som möjligt i staden men vi kan inte se att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Vi tar därför avstånd från att verksamheten läggs ut på entreprenad.

Vi är heller inte övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten. Vi bedömer att servicen till verksamheterna kan försämrans vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom flera delar av verksamheten är helt beroende av datorstöd. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som på olika sätt använder stadens IT-system. Många användare i fältförlagda verksamheter saknar dessutom större datorvana. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamot Gunilla Buhr m.fl. (v), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas delvis som yttrande till kommunstyrelsen. Därutöver vill vi anföra följande.

Vi delar förvaltningens uppfattning om att det behövs en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Ansvaret för den strategiska datakommunikationen bör ligga så samlat som möjligt i staden. Allt kan dock inte centraliseras eftersom specifika behov behöver lösas inom den egna verksamheten.

Vi kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Förvaltningen delar uppenbarligen vår uppfattning eftersom man föreslår en förstudie innan beslut om upphandling, vilket

vi stöder. Det finns ingen anledning att lägga socialtjänstförvaltningens foga IT-verksamhet på entreprenad, om man inte vill göra det av rent ideologiska skäl för att minska vår gemensamma verksamhet.

Vi är inte heller övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten. Förvaltningen har idag kontroll på nästan hela processen. Vi bedömer att servicen till den egna verksamheten och äldreförvaltningen som köper tjänster försämras vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom många enheter behöver datorstöd dygnet runt. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett sätt.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Älvsjö stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av ledamoten Maj-Len Eklund (v) och ledamoten Kenneth Rönnquist (mp), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas delvis som yttrande till kommunstyrelsen. Därutöver vill vi framföra följande.

Det behövs en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Ansvaret för den strategiska datakommunikationen bör ligga så samlat som möjligt i staden. Allt kan dock inte centraliseras eftersom specifika behov behöver lösas inom den egna verksamheten.

Vi kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Vi är inte heller övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten.

Vi bedömer att servicen till den egna verksamheten försämras vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom många enheter behöver datorstöd dygnet runt. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt. Vikten av den kunskap som våra egna IT-tekniker har om både verksamheten och de personer som arbetar med IT i våra verksamheter och var och en problem vid datoranvändande ska inte underskattas för att kunna ge en snabb och effektiv hjälp.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur

kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Jan Wallman m.fl. (s) och tjänstgörande ersättaren Carita Stenbacka Tenezakis (v), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas delvis som yttrande till Kommunstyrelsen. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi delar förvaltningens uppfattning om att det behövs en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Ansvar för den strategiska datakommunikationen bör ligga så samlat som möjligt i staden. Allt kan dock inte centraliseras eftersom specifika behov behöver lösas inom den egna verksamheten.

Vi kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Vi föreslår därför en förstudie innan beslut om upphandling tas.

Vi är inte heller övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten. Vi bedömer att servicen till den egna verksamheten kan försämrats vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftsstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom många enheter behöver datorstöd dygnet runt. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Skärholmens stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Margareta Johansson (v), ledamöterna Liliane Svensson (s) samt Rebwar Hassan (mp), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande återopas delvis som yttrande till kommunstyrelsen.

Därutöver vill vi framföra följande.

Det behövs en gemensam grundläggande kommunikationstjänst med ett övergripande stadsnät som förvaltningar och bolag kan använda för att kommunicera med varandra och för att nå Internet. Ansvar för den strategiska datakommunikationen

bör ligga så samlat som möjligt i staden. Allt kan dock inte centraliseras eftersom specifika behov behöver lösas inom den egna verksamheten.

Vi kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Vi är inte heller övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten.

Vi bedömer att servicen till den egna verksamheten försämras vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftsstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom många enheter behöver datorstöd dygnet runt. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt. Vikten av den kunskap som våra egna IT-tekniker har om både verksamheten och de personer som arbetar med IT i våra verksamheter och var och ens problem vid datoranvändande ska inte underskattas för att kunna ge en snabb och effektiv hjälp.

Vi anser också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som använder stadens IT-system. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Reservation anfördes av vice ordföranden Magnus Dannqvist, ledamöterna Mervi Mäkinen Andersson, Sonja Mogert (alla s) ledamöterna Rosa Lundmark (v) och Jonas Eklund (mp) samt tjänstgörande ersättaren Marie Antman (v), enligt följande.

Förvaltningens tjänsteutlåtande åberopas delvis som yttrande till kommunstyrelsen. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi delar uppfattningen att ansvaret för den strategiska datakommunikationen ska ligga så samlat som möjligt i staden men kan inte se att stadsledningskontorets utredning visar att konkurrensutsättning skulle ge ökad kvalitet eller minskade kostnader. Vi tar därför avstånd från att verksamheten läggs på entreprenad, eftersom det bara är en del av alliansens program för att minska vår gemensamma verksamhet.

Vi är heller inte övertygade om att den operativa nivån måste centraliseras för att öka kvaliteten och säkerheten. I likhet med förvaltningen bedömer vi att servicen till verksamheterna kan försämras vid en centralisering av det operativa ansvaret. Driftsstopp måste åtgärdas på kortast möjliga tid, eftersom flera delar av verksamheten är helt beroende av datorstöd. Frågan om att ha kvar IT-tekniker på förvaltningarna bör därför utredas vidare, där för- och nackdelar redovisas på ett tydligt sätt.

I likhet med förvaltningen anser vi också att medarbetarnas inflytande vid utvecklingen av verktyg och system behöver beaktas så att dessa verkligen svarar mot användarnas behov. Det är en viktig arbetsmiljöfråga för alla medarbetare som på olika sätt använder stadens IT-system. Många användare i fältförlagda verksamheter saknar

dessutom större datorvana. Hur kopplingen till verksamhetens behov och medarbetarnas inflytande ska säkras behöver därför förtydligas.