



IT-enheten

KANSLIAVDELNINGEN
SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN
Handläggare: Karin Melin
Tfn: 08-508 25 034

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2004-07-08

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN
2004-08-24
DNR 106-383/2004

Till
Socialtjänstnämnden

Informationsteknisk plattform för Stockholms stad

Svar på remiss om förslag till informationsteknisk plattform
(1 bilaga)

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden hänvisar till tjänsteutlåtandet som svar på remissen.
2. Tjänsteutlåtandet överlämnas till kommunstyrelsen.

Eddie Friberg

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har den 19 februari 2001 genom dokumentet Stockholms stads E-strategi fastlagt det övergripande regelverket för stadens långsiktiga inriktning inom informationshantering. Som ett första steg i genomförandet av E-strategin etablerades år 2002 projektet IT-plattform 2002. Projektets slutrapport har nu skickats på remiss till förvaltningar och bolag. Förvaltningen kommenterar i tjänsteutlåtandet förslaget till informationsteknisk plattform och de olika delprojekten.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden för yttrande lämnat informationsteknisk plattform 2002. Remisstiden går ut 10 september 2004.

Ärendet har remitterats till samtliga stadsdelsnämnder, samtliga facknämnder samt till Stockholms stadshus AB.

Kommunfullmäktige har den 19 februari 2001 genom dokumentet Stockholms stads E-strategi fastlagt det övergripande regelverket för stadens långsiktiga inriktning inom informationshantering. Som ett första steg i genomförandet av E-strategin etablerades år 2002 projektet IT-plattform 2002, nedan kallad rapporten. För projektet ansvarade stadsledningskontorets IT-avdelning. Projektet delades upp i delprojekt för:

- Informationsarkitektur
- Systemarkitektur
- Kommunikation
- Teknisk arkitektur
- Teknisk IT-säkerhet
- Drift

I projektet medverkade dels en styrgrupp och dels en referensgrupp med representanter från stadens förvaltningar och bolag. Slutrapporten, som var klar våren 2003 och presenterades för IT-rådet samt styr- och referensgrupperna, har nu skickats på remiss till förvaltningar och bolag.

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom kansliavdelningen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen kommenterar nedan förslaget till informationsteknisk plattform och de olika delprojekten.

Det är både bra och nödvändigt att se över och förnya stadens tekniska plattform. Många förslag är bra och flera delrapporter är väl genomarbetade. Stadens verksamheter är av mycket skiftande karaktär. En teknisk plattform måste därför hållas på en generell och övergripande nivå för att kunna omfatta de olika verksamheternas behov. En teknisk plattform behöver också ha verksamheternas behov som utgångspunkt. Detta uppnår man enklast genom att genomföra behovsanalyser på ett antal verksamheter. Den nu föreslagna tekniska plattformen har tyvärr inte dessa utgångspunkter. Flera delrapporter innehåller löften och påståenden om kostnadsbesparingar och effektivitetsvinster utan att närmare påvisa var eller hur dessa kan realiseras.

Rapportens förslag och rekommendationer är i dagsläget snart två år gamla. I IT-branschen är detta en relativt lång tid där både teknik och applikationer ofta är en färskvara. Rapporten är därför i en del avseenden redan föråldrad. Det bör därför övervägas om det inte är lämpligt att redan nu göra en översyn av rap-

porten. En sådan översyn bör inriktas på den generella nivån, dels för att ge den tekniska plattformen en längre hållbarhet och dels för att den ska kunna passa till behov hos flera av stadens verksamheter.

Delprojekt informationsarkitektur

Delprojektets syfte är bland annat att ta fram gemensamma definitioner och begrepp inom staden och samla dessa i en datakatalog. Begreppen används bland annat vid nyutveckling av applikationer och utgör grunden för att data ska kunna sammanställas till jämförbar information för utvärdering och uppföljning. Förvaltningen anser att det är ett nödvändigt initiativ. En del av stadens verksamheter har genomfört de begreppsmodelleringar som krävs för att åstadkomma den gemensamma begreppsmodellen. Det är viktigt att detta arbetas till vara och inarbetas i den kommande datakatalogen.

I förslag till teknisk plattform förordar man en funktion som bemannas med resurser såväl centralt som lokalt för att i ett nätverk genomföra ovanstående arbete. Förvaltningen är positiv till en sådan funktion men vill framhålla att det är det lokala behovet som måste styra graden av lokal bemanning.

Delprojekt systemarkitektur

Delprojektet har ambitiöst gått igenom ett antal frågor och lämnat förslag på lösningar till dessa. I sin helhet är delrapporten bra som koncept. Några punkter kommenteras nedan.

Presentationsskikt, rapporten rekommenderar att så många applikationer som möjligt förses med webbgränssnitt. Ett sådant arbete är kostnadsdrivande och utgångspunkten bör därför i alla fall i ett första steg vara de applikationer som har användare som behöver tillgång via webbgränssnitt och de applikationer som allmänheten kan få tillgång till.

I teknisk plattform föreslås att en gemensam plattform för ärende- och dokumenthantering ska införas. Förvaltningen menar att behovet av en sådan lösning måste utredas först. I en sådan utredning måste en kostnads- och intäktsanalys ingå. Att ta fram en standard för exempelvis ett dokumenthanteringskoncept står inte i motsättning till detta. Standarden bör hållas på konceptuell nivå för att inte riskera kollidera med enskilda verksamheters behov. En utgångspunkt för en sådan standard är Riksarkivets krav och rekommendationer för elektronisk långtidslagring.

E-post, ur rapporten går att läsa att ”en central e-postplattform ska införas”. Motivet till detta är bland annat hög tillgänglighet och minskade driftskostnader. Underlaget för dessa motiv redovisas inte. Om staden beslutar införa en gemensam central plattform för e-post måste kostnads- intäktsanalysen bygga på förvaltningarnas verkliga kostnader inte de uppskattningar av leverantörer som redovisas i rapporten .

E-learning, ur rapporten framgår att e-utbildning leder till ekonomiska besparingar och högre utbildningskvalitet genom flexibla, individanpassade utbildningar. Hur är inte styrkt i rapporten. Väljer staden att införa e-utbildning bör kostnaden läggas på de verksamheter som de facto nyttjar den.

Delprojekt kommunikation

Delprojektets uppdrag var att beskriva en modell för ett datakommunikationsnät som överför tjänster och applikationer inom och mellan stadens olika enheter. Utgångspunkt var att varje verksamhet skulle ha möjlighet att välja den lösning som svarade mot det aktuella behovet, exempelvis bandbredd från 0,5 Mbit/s till 1 Gbit/s. Detta nya stadsnät är i praktiken till stor del redan genomfört. Stadsledningskontorets IT-avdelning har tecknat avtal med Stokab AB om ett basutbud för alla förvaltningar och bolag. Basutbudet medger inte att verksamheterna kan välja bandbredd såsom föreslås i den tekniska plattformen utan bandbredden fastställdes till en miniminivå på 10Mbit/s.

Delprojekt teknisk arkitektur

Delprojektet har gått igenom ett antal aktuella teknikområden och lämnat förslag dels på val av teknik dels på grad av standardisering. På en teoretisk nivå fungerar detta utmärkt. I praktiken uppstår tidigt motsättningar med verksamhetens behov som är en utgångspunkt i e-strategin och möjlig grad av standardisering. Ett exempel på detta finns tidigt i rapporten där man på samma sida konstaterar att ett flexibelt utbud är vitalt och att staden ska ha en vald version av Windows som klientplattform. Man uppger något senare i rapporten att man vill öka standardiseringen och flexibiliteten, något som det är svårt att kunna logiskt få ihop.

Inom socialtjänstförvaltningen finns en långt driven standardisering. Den har medfört en stabil och driftssäker miljö men med vissa inskränkningar i flexibilitet för enskilda användare. En standard i en enskild förvaltning kan drivas hårdare då verksamhetskraven är mer samstämda än över fler förvaltningar med olika verksamhetsuppdrag. En gemensam standard som motsvarar verksamhetens krav kommer att följas även om den inte görs till ett obligatorium. De begränsade IT-budgetar som förvaltningarna har medför att alla verksamhetseffektiva och ekonomiska lösningar som tas fram anammas snabbt. Som exempel räknar socialtjänstförvaltningen varje år på fördelar och nackdelar med att ansluta sig till driften i S:t Erik-net. Hittills har resultatet varit en relativt kraftigt kostnadsökning och någon anslutning går därför inte att motivera. Den förenklade benchmarking som gjordes bland stadens förvaltningar senvåren år 2001 visade heller ingen skillnad i antalet tekniker/nätadministratörer per användare mellan en ansluten och icke ansluten förvaltning.

Delprojekt IT-säkerhet

Delprojektet bygger vidare på stadens informationssäkerhetsregler genom att bland annat föreslå konkreta lösningar på en del problem, exempelvis ID-portalen som ingång mot stadsnätet. Detta är mycket efterfrågat.

Rapporten rekommenderar gemensamma brandväggar för stadens förvaltningar och bolag. Socialtjänstförvaltningen har utifrån de behov av skydd för sin integritetskänsliga information sedan länge en egen brandvägg. Denna har visat ge ett utmärkt skydd för bland annat virusangrepp från övriga staden. Det finns i dagsläget ingen anledning att ta bort detta extra skydd som enligt förvaltningen utgör ett bra komplement till stadens gemensamma brandvägg. I rapporten rekommenderas en gemensam hantering av säkerhetsuppdateringar. Även här menar förvaltningen att detta bör skötas lokalt. Den lokala IT-organisationen har en bättre överblick över sin lokala IT-miljö och kan snabbare ta ställning till vilka uppdateringar som behöver göras omgående och vilka som först ska testas mot de applikationer verksamheten använder.

Delprojekt drift

Delprojektet utgår från en stark standardiseringsnivå och en centraliserad/ konsoliderad drift. Liksom för en del övriga delrapporter är påståenden om fördelar och kostnadsbesparingar inte styrkta. Det blir därför svårt att på saklig grund kommentera innehållet. De erfarenheter som finns sedan tidigare av centraliserad drift är inte helt positiva. Att ändra villkor för exempelvis vite i ett koncernavtal eller i ett standardavtal har hittills visat sig svårt oavsett om det varit ett för staden gemensamt avtal eller ett avtal för en enskild förvaltning. För att inte vara beroende av leverantörer har många förvaltningar byggt lokal drift, det vill säga ansvar och befogenheter finns i samma organisation. I socialtjänstförvaltningen har detta minskat driftkostnaderna och ökat driftssäkerheten. De TCO-analyser (total cost of ownership) som förvaltningen genomfört med hjälp av en extern konsult har visat att förvaltningen är marknadsledande vad gäller driftskostnader i jämförbara organisationer.

För att kunna visa att en centraliserad drift innebär besparingar måste en noggrann analys av kostnader, intäkter, resterande behov av lokal personal m.m. genomföras. Av stadens organisation följer att ansvaret för verksamheten, budget, informationssäkerhet m.m. ligger hos varje förvaltning. Om det kan visas att en centraliserad drift ger en högre driftssäkerhet till ett lägre pris kommer en sådan att genomföras utan att något beslut om obligatoriskt deltagande behövs. I delrapporten för drift finns ett avsnitt om organisation roller och ansvar. Roller och ansvar ska enligt förvaltningens mening alltid utgå från stadens organisation. Även när det gäller IT-drift ska verksamheternas behov vara utgångspunkten.

Rapporten tar även upp att det är stadens avsikt att konkurrensutsätta olika driftstjänster. Detta har under ett antal år varit en trend i IT-branschen. Erfarenheten visar att detta ofta inte varit en särskilt lyckad lösning. Flera verksamheter tar nu därför åter hem hela eller delar av IT-driften igen. I detta avseende

har utvecklingen gått förbi rekommendationen i rapporten som i dagsläget är ett par år gammal.

Bilaga

Förslag till informationsteknisk plattform för Stockholms stad