



Per Linderholm  
Telefon 08 - 508 28 807

Till  
Miljö- och hälsoskyddsnämnden

## INFÖRANDE AV STADSÖVERGRIPANDE GEMENSAM IT-SERVICE

### Remiss från kommunstyrelsen, KS 031-826/2008

#### Förslag till beslut

Miljö- och hälsoskyddsnämnden beslutar att överlämna och åberopa förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen

Gunnar Söderholm

Håkan Andersson

#### Sammanfattning

Kommunfullmäktiges har i april 2007 uppdragit åt kommunstyrelsen att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. Inriktningsmålet är att ”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

Förvaltningen anser att en fördjupad konsekvensanalys av stadsgemensam IT-service bör göras, och då även innefatta de bolag och fackförvaltningar som tidigare inte analyserats, för att säkerställa att kommunfullmäktiges inriktningsmål kan nås på ett kostnadseffektivt sätt.

Förvaltningen anser vidare att även andra samverkansformer än en stadsgemensam IT-service och help desk bör kunna prövas, för att i samverkansform kunna effektivisera IT-

verksamheten och därigenom få stordriftsfördelar, men ändå behålla en nära kontakt med den verksamhet som IT ska stöda.

Genom en samverkan mellan Miljöförvaltningen och Socialtjänstförvaltningens IT-enhet har stordriftsfördelar uppnåtts, liksom även bredare kompetens och en betydligt förbättrad servicenivån gentemot användarna, helt i enlighet med andemeningen med remissförslaget. Förvaltningen menar att detta exempel på samverkan, som inte inneburet några större kostnader för någon av de inblandade parterna, men ändå gett stor effekt, kan vara en modell att ta efter .

Slutligen anser förvaltningen att sekretess- och integritetsfrågor kring hantering av personuppgifter bör utredas om en extern tjänsteleverantör kommer att utnyttjas, främst för att säkerställa att svensk sekretesslagstiftning gäller även om den externa tjänsteleverantören väljer att sköta driften av IT-systemen utanför Sveriges gränser. Bland det som behöver skyddas ingår sekretessbelagd information om utrotningshotade växter och djur. Ett annat exempel är information om miljöbrott och personuppgifter som förvaltningen inhämtat med stöd av annan lagstiftning.

## Bakgrund

Kommunfullmäktiges har i april 2007 uppdragit åt kommunstyrelsen att konsolidera och standardisera stadens IT-infrastruktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service. I budget för år 2008 anges under Aktiviteter som ska leda till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och inriktningsmål uppnås:

”Konsolidera och standardisera stadens IT-struktur samt förbereda införandet av en stadsövergripande gemensam IT-service med inriktning att verksamheten läggs ut på entreprenad”.

Stadsledningskontorets IT-avdelning har under hösten 2007 på uppdrag av kommunstyrelsen utrett förutsättningarna för genomförande av en stadsövergripande gemensam IT-service. Utredningen ger en översiktlig beskrivning av förutsättningarna för konsolidering och standardisering av de lokala IT-verksamheterna, åtgärder innan genomförande samt förslag till tidplan. Utredningen presenterar för- respektive nackdelar, risker med olika alternativ samt beskriver hur en gemensam IT-service för Stockholms stad kan genomföras.

I utredningen ingår inte analys av Stockholms stads bolag och den omfattar en begränsad analys av stadens fackförvaltningar. Vidare ingår inte finansieringsmodell, organisatorisk



placering av personal eller konsekvenser av att konsolidera och standardisera utbildningsverksamheten vad gäller skoldatanätet (Edu-nätet).

Syftet med en stadsövergripande gemensam IT-service är att effektivisera och standardisera den lokala IT-servicen samt att minska sårbarheten i processerna och skapa en organisation med en stark service- och kundfokus.

En gemensam IT-service syftar till att bidra till att realisera kommunfullmäktiges inriktningsmål om att stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva och att nämnder och styrelser ska fokusera på sina kärnuppgifter.

Effektiviseringen berör i huvudsak följande fyra huvudområden:

- Minskad bemanning. Antalet årsarbetskrafter inom det infrastrukturella IT-stödet i nuvarande organisation beräknas minst halveras.
- Konsolideringseffekter. Vid en genomförd konsolidering kan samma antal servrar hanteras betydligt mer effektivt i en gemensam IT-service. Dessutom skapas möjligheter till ökat öppethållande och drift utöver nuvarande kontorstid.
- Övriga stordriftsfördelar. Genom att en tänkt leverantör kan erbjuda en standardiserad och mer kostnadseffektiv IT-miljö samt hanterar ett flertal kunder kan stordriftsfördelar uppnås.
- Effektivare IT-stöd. Genom mer effektiv drift och övervakning av det infrastrukturella IT-stödet skapas förutsättningar för högre tillgänglighet och en jämnare kvalitet i leveransen.

## **Förvaltningens synpunkter**

Miljöförvaltningen ser positivt på att en standardisering genomförs vad gäller datorer, stadsgemensamma programvaror m.m. samt även på en standardisering av supporten inom dessa områden.

Miljö- och hälsoskyddsnämndens verksamhet är specialreglerad och styrs i sin verksamhetsutövning inte bara av lokala och kommungemensamma krav och strategier utan även av lagstiftning på nationell och EU-nivå. Förvaltningen har dessutom ett behov av att kunna samverka med miljöförvaltningar i andra kommuner, och även i detta samarbete etablera standarder för datautbyte och verksamhetssystem. Det gäller inte minst övriga kommuner i Stockholms län.



Det är viktigt att det finns ett utrymme för lokala initiativ och särlösningar även inom de områden som gemensam IT-service ska omfatta. Ett annat område kan vara när Miljöförvaltningens utövar tillsyn mot andra förvaltningar och bolag inom staden. Då kan t.ex. skyddet för information om miljöbrott och den förundersökningssekretess detta föranleder behöva hanteras enligt särskild ordning som inte ryms i en centraliserad lösning.

### **Viktig med en konsekvensanalys innan genomförandet**

I SLK:s utredning redovisa att endast delar av stadens organisationer har analyserats. Miljöförvaltningen menar att detta är en brist, som påtagligt kan snedvrída utfallet av analysen för staden som helhet. De delar av stadens organisation som analyserats, har en förhållandevis homogen struktur, och där är det därför kanske enklare, och lönsammare, att införa och tillämpa en gemensam IT-servicefunktion.

Som ett exempel på problem som kan uppstå är vårt nuvarande verksamhetssystem (ECOS), som inte är anpassat för den förvaltningsmodell som förslås. Miljöförvaltningen är den enda förvaltning i staden som använder sig av ECOS som är utvecklat med utgångspunkt från miljöförvaltningars verksamhetsbehov.

För förvaltningen är det viktigt att i även framtiden kunna behålla sitt nuvarande verksamhetssystem, då detta har en fungerande integration mellan ärendehantering (diariet) och ekonomisystemet (Agresso) samt dessutom funktioner för hanteringen av de mer än 50000 tillsynsobjekt förvaltningen har att utöva tillsyn över. En fungerande integration mellan ECOS och Agresso är helt avgörande för att förvaltningen skall kunna ta in de tillsynsavgifter som finansierar Miljöförvaltningens tillsynsverksamhet. Det bör i det här sammanhanget särskilt påpekas att dessa fordringar är offentlighetsrättsliga och inte civilrättsliga och därför inte omfattas av gängse inkassolagstiftning.

Därför är det av största vikt för förvaltningen att ha fullt ansvar för ECOS och även ha den direkta kontakten mot verksamhetssystemets leverantör. Detsamma gäller även integrationen mellan stadens applikationer, Office-paket och ECOS.

Det kan dessutom få negativa konsekvenser om drift av ECOS läggs på en central servicefunktion, eftersom kunskapen om den lokala verksamheten, som IT-funktionen besitter idag riskerar att försvinna i en stor serviceorganisation.

### **Positivt från miljösynpunkt med konsolidering av serverdrift**

Generellt gäller att serverdrift kräver alltmer energi och att en stor elenergikostnad för staden beror på detta. Av den anledningen ser förvaltningen det som positivt att centralisera serverdriften till färre enheter, då det kan ge positiva effekter ur miljösynvinkel, t.ex. möjligheten att samlokalisera och samutnyttja servrar i högre grad.

### **Samarbete som en modell för verksamhetsutveckling och minskade kostnader**

Miljöförvaltningens IT-organisation är idag för liten för att kunna upprätthålla nödvändig kompetens inom alla områden som krävs, och den är också sårbar personalmässigt. Förvaltningen har därför en period valt att lägga ut drift av ett antal system, som t.ex e-post-server på extern tjänsteleverantör utanför staden.

Utifrån dessa erfarenheter av externa tjänsteleverantörer, s.k. outsourcing, har Miljöförvaltningen funnit detta ofta leder till högre kostnader, med långa ledtider innan förändringar kan genomföras, samt att även mycket enkla förändringar i ett system kräver dyrbar konsultinsats. Miljöförvaltningen har därför, i syfte att minska kostnader, valt en annan metod för att kunna få en så låg kostnad som möjligt för drift och support av våra IT-system, men ändå kunna bibehålla en nära kontakt med verksamheten.

Genom att etablera ett samarbete med Socialtjänstförvaltningens IT-enhet har Miljöförvaltningen, helt enligt de intentioner som förslaget om gemensam IT-service innebär, fast på en annan storleksnivå, kunnat bredda förvaltningens kompetens, samtidigt som Miljöförvaltningens IT-organisationen blivit mindre sårbar. Det pågår redan nu ett standardiserings- och konsolideringsarbete, där det efter mycket kort tid uppnåtts stor kundnytta och ett positivt mottagande hos medarbetarna.



## IT-kompetens behövs lokalt även i framtiden

Förvaltningen ser även i framtiden ett behov av lokal IT-kompetens, men med en annorlunda inriktning än idag. Det gäller t.ex. att kunna underhålla en beställarkompetens gentemot den centrala serviceorganisationen, men även för att medverka i verksamhetsutvecklingen med stöd av IT. Miljöförvaltningen bedriver t.ex. ett omfattande arbete med att utveckla e-tjänster.

## Extern tjänsteleverantör och informations säkerhet

F.n. pågår en konsolidering inom tjänsteleverantörsbranschen, där bl.a. stadens nuvarande leverantör, Tietoenator, är en av uppköpskandidaterna och riskerar att hamna i utomnordiskt ägarskap.

Rent tekniskt är det möjligt, och görs redan i viss mån, att förlägga serverdrift utanför Sverige. Detta medför oftast inga problem ur sekretesssynvinkel, så länge driften förläggs i länder med samma syn på personlig integritet och sekretess som den i Sverige.

Bland det som behöver skyddas av sekretess ingår information om utrotningshotade växter och djur. Ett annat exempel är information om miljöbrott och personuppgifter som förvaltningen inhämtat med stöd av annan lagstiftning.

## Konsekvenser för SLB-analys

Förvaltningen har idag en enhet, SLB-analys, som bl.a. utför luftövervakning för Stockholms stad men även för Stockholm och Uppsala Läns Luftvårdsförbund. Denna verksamhet är inte integrerad med förvaltningens övriga verksamhet vad gäller IT-infrastruktur.

Förslaget om gemensam IT-service påverkar, om och när det genomförs, även SLB:s verksamhet. Hur SLB påverkas av en gemensam stadsövergripande IT-service bör utredas i särskild ordning.

## Bilagor

Bilaga 1      Gemensam IT-service Dnr 031-826/2008