

Inger Kjaerboe
08-508 29 270

Till
Finansroteln

Dnr 034-2147/2008: Yttrande angående remissen om Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster

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

Underremisser

Svenska Bostäder anger i sitt svar att det för bolaget är ett viktigt mål att förenkla för bolagets hyresgäster. Som följd därav avser Svenska Bostäder naturligtvis följa de standardiseringar som sker inom Stockholms stad. Svenska Bostäder ställer sig därför positiv till förslaget till gemensam inloggningslösning för e-tjänster. Svenska Bostäder använder systemet Fasad för alla sina befintliga e-tjänster mot hyresgäster. För att möjliggöra en övergång till gemensam inloggning måste förvaltningsorganisationen FFG göra nödvändiga förändringar i systemet. Bolagets förslag är att införandet av denna förändring sker 2010 för Svenska Bostäders del. Då övriga bostadsbolag inom staden som också använder/ kommer att använda samma system förutsätts att de också accepterar denna förändring (Familjebostäder, Micasa, Stockholmshem). Bolaget utgår också från att denna remiss på intet sätt berör de lösningar som används för bolagets leverantörer. För dessa finns idag andra lösningar som bolaget inte har utrett huruvida de kan ingå i en gemensam lösning för e-tjänster (*bilaga 1*).

Familjebostäder har på grund av bemanningsproblem på IT-enheten inte haft möjlighet att på egen hand analysera konsekvenserna av stadsledningskontorets förslag. Familjebostäder ställer sig därför bakom de synpunkter som framförts från AB Stockholmshem och Svenska Bostäder (*bilaga 2*).

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

Risken med ett för staden gemensamt system är att hyresgästen, entreprenören och konsulten inte vet vart de ska vända sig vid inloggningsproblem på hemsidan/Extranet. Det är därför

viktigt att skapa en lösning för administration/kundtjänst/support för inloggningen innan systemet införs.

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

Om sådana problem kan lösas kan bolaget på sikt godta att inloggningen synkroniseras med Stadens IdPortal för att på så sätt ge Stockholms hems hyresgäster, entreprenörer och konsulter en inloggning som också kan bidra till att de enkelt kommer åt andra tjänster inom Stockholm Stad. Frågan måste således utredas mera innan man fattar beslutet att även bolagens inloggningssidor involveras i ett införande. Kostnaden för att anpassa Hemsidan samt Extranet för IdPortalen är okänd utan måste självklart värderas utifrån den ekonomiska besparing som Staden ser som självklar (*bilaga 3*).

Stockholm Vatten har inga avvikande åsikter avseende förslaget om samordning och utveckling av en för stadens förvaltningar och bolag gemensam säkerhetslösning för kommunikation via Internet. Stockholm Vatten använder redan idag den i ärendet beskrivna säkerhetslösningen "idPortal" för kommunikation via Internet. I ärendet framgår att det kommer att finnas möjligheter till avsteg från den gemensamma lösningen om synnerliga skäl föreligger. Om flexibiliteten i systemet inte är tillräcklig kan det innebära att Stockholm Vatten i en framtid kommer att behöva införa andra lösningar för att klara företagets affärs- och verksamhetsbehov. Bolaget ser fram emot en fortsatt dialog när det gäller utveckling och anpassning av en gemensam säkerhetslösning för att tillgodose Stockholm Vattens affärs- och verksamhetsbehov (*bilaga 4*).

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

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

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

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

Bolaget uppmanar stadsledningskontoret att nogsamt följa utvecklingen av rollcertifikat som är en möjlig väg att lösa frågan om inloggning till e-tjänster för företag (*bilaga 5*)

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

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

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

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

Stokab menar med hänvisning till ovanstående att det finns starka skäl att mer grundligt utvärdera stadens nuvarande "idPortal" både ur säkerhetsaspekter och även tillgänglighet innan beslut om konsolidering tas. Det v s att "idPortalen" skall utgöra en gemensam lösning för hela staden inkl dess bolag. E-tjänster inom staden används för olika ändamål och verksamheter, det finns därför anledning att belysa hur staden skall kunna tillhandahålla en säker inloggningsfunktion med varierande tillgänglighetsnivåer till de olika verksamheterna (*bilaga 6*).

Stadsteatern är positiv till Stadsledningskontorets förslag. En gemensam lösning för hur stadens invånare och företag ska identifiera sig vid användning av stadens e-tjänster är en viktig förutsättning för att kunna utforma begripliga tjänster med en hög säkerhet. Det förefaller rationellt att en övergripande tjänsteleverantör inom staden erbjuder denna tjänst till förvaltningar och bolag. Bolaget vill dock påpeka att det är viktigt att begränsa kravet på säker inloggning till tjänster där man verkligen behöver identifiera sig juridiskt. Det är också viktigt

att tjänsten utvecklas, paketeras och prissätts på ett ändamålsenligt sätt så att det inte innebär ökade kostnader för förvaltningar och bolag jämfört med motsvarande kommersiella tjänster på den öppna marknaden. Bolaget anser även att staden måste ställa höga krav på hur inloggningstjänsten utformas för brukaren. Den måste vara enkel och lättbegriplig så att inte bara datorvana invånare kan bruka den. Därför är det viktigt att man kontaktar ansvarig personal som utvecklar e-tjänsterna så man tillsammans kommer överens om hur inloggningstjänsten ska utformas på bästa sätt. Driftsäkerheten är också förstås av vital betydelse. Tillgängligheten måste vara mycket hög på inloggningstjänster eftersom den kommer vara en "single point of failure" för många tjänster i staden i framtiden (*bilaga 7*).

Koncernledningens synpunkter

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

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

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

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

Några bolag har aviserat tveksamheter till samordning med vissa befintliga inloggningssystem och bolagen har i sina remissvar pekat på vikten av att informationssäkerhet, driftsäkerhet och tillgänglighet inte försämrats i samband med att ett gemensamt system införs. Stokab har även aviserat en viss oro för funktionaliteten. Stockholms Stadshus AB anser att nämnda frågor bör analyseras för respektive bolag innan den gemensamma modellen genomförs.

Koncernledningen anser därutöver att det finns goda förutsättningar för att driftsäkerhet och tillgänglighet bör kunna garanteras i högre utsträckning än idag vid en gemensam lösning för staden.

Stockholm Business Region har i sitt remissvar pekat på ett generellt problem för företag då det i dagsläget är enbart möjligt för fysiska personer att skaffa e-legitimation. Stockholm Business Region uppmanar därför stadsledningskontoret att nogsamt följa utvecklingen av rollcertifikat som är en möjlig väg att lösa frågan om inloggning till e-tjänster för företag.

Koncernledningen delar bolagets uppfattning och betonar att detta är ett generellt problem med e-legitimation. Enligt uppgift planerar stadsledningskontoret en upphandling där såväl personliga som organisatoriska legitimationer kommer att inkluderas och stadsledningskontoret avser att bevaka utvecklingen i frågan.

Stockholm som ovan

Irene Lundquist Svenonius

Bilagor

- Bilaga 1: Remissvar från AB Svenska Bostäder
- Bilaga 2: Remissvar från AB Familjebostäder
- Bilaga 3: Remissvar från Stockholms hem AB
- Bilaga 4: Remissvar från Stockholm Vatten AB
- Bilaga 5: Remissvar från Stockholm Business Region AB
- Bilaga 6: Remissvar från AB Stokab
- Bilaga 7: Remissvar från Stockholms Stadsteater AB

AB Svenska Bostäder
Affärsutveckling
IT-enheten
Lars Olsson

PM

2008-10-22

Sara Feinberg
Stockholms stadshus AB
105 35 STOCKHOLM

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

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

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

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

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

Lars Olsson

IT-Chef



Remiss

DATUM
2008-10-22
Dnr 2008/0846
034-2147/2008

KONTAKTPERSON
Björn Jacobson
VD-staben
08-737 24 46

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

Bakgrund

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

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

Stadsledningskontorets förslag har skickats på remiss till Familjebostäder.

AB Familjebostäders synpunkter

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

Beslut

Som svar på remissen överlämnas och åberopas detta tjänsteutlåtande.

Bosse Sundling
Verkställande direktör

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

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

Som svar på rubricerad remiss får Stockholmshem avge följande svar.

Remissen

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

Våra synpunkter

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

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

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

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

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

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

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

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Pelle Björklund



9 oktober 2008

Lednings- och verksamhetsstöd
IT-enheten
Torbjörn Lundgren
Tel 08 522 125 82
Fax 08-522 125 02
torbjorn.lundgren@stockholmvatten.se

PROMEMORIA

Till: Finansroteln

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

Dnr: 034-2147/2008

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

Stockholm Vatten använder redan idag den i ärendet beskrivna säkerhetslösningen ”idPortal” för kommunikation via Internet. I ärendet framgår att det kommer att finnas möjligheter till avsteg från den gemensamma lösningen om synnerliga skäl föreligger. Om flexibiliteten i systemet inte är tillräcklig kan det innebära att Stockholm Vatten i en framtid kommer att behöva införa andra lösningar för att klara företagets affärs- och verksamhetsbehov.

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

Gösta Lindh
VD

Torbjörn Lundgren
IT-chef



2008/	
Datum:	Diariernr:
16 oktober 2008	SBR 34-145/2008
Handläggare:	Telefon:
Jesper Ackinger	08-508 280 31
jesper.ackinger@sbr.stockholm.se	

Till
Stockholms Stadshus AB

Införande av gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster

Förslag till beslut

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

Tjänsteutlåtandet anmäls som kontorsyttrande på styrelsens sammanträde den 11 november 2008

Olle Zetterberg

Anna Gissler

Ärende

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

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

För att ytterligare förbättra möjligheterna för invånare och företagare att kontakta, söka tillstånd och få information om handläggning, krävs att varje enskild kan identifieras. Genom

identifieringen säkerställs att uppgifter inte kommer i orätta händer eller på annat sätt missbrukas.

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

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

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

Stockholm Business Regions synpunkter

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

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

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

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

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

Bilaga:

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande angående gemensam lösning för inloggning till stadens e-tjänster.

SLUT



Datum 2008-10-10
Diariennr St2008-1322/14
Handläggare

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

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

AB Stokab avger härmed remissvar enligt bilagt yttrande över Er remiss enligt ovan. Verkställande direktören Jörgen Kleist har beslutat i ärendet.

Med vänlig hälsning

Marguerite Sjöström-Josephson
Chef Utredning & Koordinering



Remissvar

Sida 1(2)

Datum 2008-10-10

Diarienum st2008-1322/14

Handläggare Marguerite Sjöström-

Josephson

Michael Buch

Martin Adamsson

Versionsnr 1.0

Godkänd av VD

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

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

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

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

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

Stokabs inriktning är att i allt större utsträckning göra affärer via nätet. Detta innebär att inloggningsfunktionen blir en affärskritisk funktion som kan leda till missnöjda

kunder och minskade intäkter om kunderna inte kan logga in till e-tjänsten. Stokab har svårt att se, utifrån det som redovisats i denna remiss, att bolaget skulle kunna införa "idPortalen" för våra e-tjänster. Detta med hänsyn till de ekonomiska värden som berörs.

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

Till: Sara Feinberg
Stockholms Stadshus AB
105 35 Stockholm

Remissvar från Stockholms Stadsteater AB

Remiss: Diarienummer: 002147/2008

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

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

Ärendet har beretts av Stadsteaterns IT-avdelning.

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

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

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

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

Stockholm 2008-10-27

Benny Fredriksson