

Handläggare: Per Linde
Tfn: 508 03 053

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

23. Remissvar angående informationsteknisk plattform för Stockholms stad

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden beslutar att som svar på remissen överlämna detta tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.

Jack Kindberg
stadsdelsdirektör

Jan Francke
IT-chef

Ärendets beredning

De fackliga organisationerna har informerats vid förvaltningsgruppen den 10 augusti 2004.

Bakgrund

Kommunfullmäktige fastställde 2001-02-19 i e-strategi för Stockholms stad det övergripande regelverket för stadens långsiktiga inriktning beträffande informationsteknikens roll, utveckling och hantering i stadens verksamhet. Informationstekniken spelar en viktig roll för att realisera de mål och förslag till förändringar som e-strategin beskriver. Den nu gällande informationstekniska plattformen fastställdes av fullmäktige 1999-03-22.

Bilaga 1: Stadsledningskontorets förslag till tjänsteutlåtande.

Bilaga 2: Förslag till slutrapport.

Förvaltningens synpunkter

I förslag till informationsteknisk plattform för Stockholms stad beskrivs principer som bör gälla i utvecklingen av stadens tekniska infrastruktur. Förslaget lägger stor vikt vid betydelsen av standardisering och integration mellan olika plattformar och produkter.

Förvaltningen anser i huvudsak att dokumentet är bra. Ett antal kompletterande synpunkter av informationsteknisk karaktär lämnas nedan. Förvaltningen vill dock särskilt understryka det som redovisas i avsnitt 4.6.1. Organisation, roller och ansvar. Det är viktigt att SLK IT-avdelningen är lyhörda för de behov och problem som finns i verksamheterna och på förvaltningarna. Förvaltningarna har idag t ex ingen möjlighet att själva ”reklamera” system mm från externa leverantörer eftersom SLK är beställare. SLK måste också bli bättre på att lyssna av vad som är angeläget att satsa centrala medel på innan man drar igång kostsamma projekt som kanske inte efterfrågas i någon större utsträckning eller där det finns bättre och/eller billigare alternativ.

Vad gäller kontorsstöd (Office, avsnitt 4.2.11) anser förvaltningen att kostnaden för att uppgradera Microsoft Office omkr vart 5:e år innebär onödigt höga kostnader. Staden bör snarast utreda möjligheten att byta till billigare alternativ och påbörja förberedelser för detta så att ett ev byte går smidigt nästa gång det är aktuellt för en uppgradering.

Under avsnittet 4.4.1 Hårdvara, anges att staden bör reducera antalet leverantörer av PC-utrustning till ”ett par” leverantörer. Förvaltningen ser fördelen med att ha ett begränsat antal modeller men anser det är viktigt ur konkurrenssynpunkt att flera leverantörer/återförsäljare kan vara med för att få lägre priser och bättre service.

Informationsarkitektur

I kapitlet om informationsarkitektur (4.1) beskrivs ett informationstekniskt ramverk (4.1.2) som skall ge en heltäckande modell av stadens verksamheter. Vikten av att ett sådant arbete kommer igång kan inte nog poängteras. Idag lagras information av likartat slag i många olika system; innehållet i de system som används är ofta bristfälligt dokumenterat och i många fall saknas beskrivningar helt och hållet. Därmed blir det i det närmaste ogörligt för en anställd att skaffa sig en överblick över vilken typ av information som finns lagrad i stadens olika verksamhetssystem. Om delar av stadens informationssystem skall göras tillgängliga för allmänheten, vilket är ett uttalat mål i e-strategin, är det nödvändigt att ha en bra karta över vad systemen innehåller.

Den föreslagna modellen, Zachmans ramverk, kan om den används på ett genomtänkt sätt ge en överskådlig och allsidig bild av stadens informationsstruktur. Risken finns dock att arbetet faller på att det blir för omfattande. Arbetet kräver bemanning och klara prioriteringar måste ställas upp för i vilken ordning olika verksamheter skall läggas in i modellen.

Portalplattform

I kapitlet om systemarkitektur beskrivs möjligheten att skapa olika typer av portaler (4.2.7) där medborgare och tjänstemän kan komma åt valda delar av stadens system via internet, bland annat tjänstportaler för stadens anställda. Flera sådana lösningar är redan införda idag: Det är bland annat möjligt för stadens användare att via ID-portalerna komma åt sin e-post från en dator utanför stadens nätverk. Lärare kan på samma sätt via skolportalerna komma åt sin e-post samt vissa mappar i skoldatanätet och det administrativa nätet. Någon typ av lättportal där övriga tjänstemän kan komma åt e-post och dokument i sin personliga hemkatalog bör snarast införas.

Teknikutvecklingen har gjort det lättare att ansluta medarbetare som vill arbeta på distans från bostaden eller när de är på resa. Säkerhetsaspekten i detta måste beaktas. Det bör finnas tydliga regler om anger under vilka omständigheter känsliga personuppgifter eller sekretessbelagd information får behandlas på en dator utanför arbetsplatsen.

Ärendehantering

Av avsnittet om ärendehantering (4.2.8) framgår att det behövs gemensamma riktlinjer och begreppsmodeller innan en teknisk lösning för hela staden kan tas i bruk. Att få till stånd ett väl fungerande ärendehanteringssystem där medborgarna kan ta del av allmänna handlingar är en viktig del av e-strategin. Ett ärende genererar under sin gång ofta många handlingar som passerar olika instanser. Ärendehanteringssystemet bör vara utformat så att det går att se sambandet mellan dess handlingar.

Det zachmanska schemat (avsnitt 4.1.2) bör lämpligen användas under utvecklingsarbetet som hjälpmedel för standardisering av definitioner och begrepp.

e-post

I avsnittet om e-post (4.2.10) förordas en gemensam lösning för hela staden, integrerad i en portallösning. Vidare sägs att primär åtkomst skall ske genom en webbaserad e-postklient.

Att informationssystem av registerkaraktär bör presenteras med ett webbgränssnitt är snarast en självklarhet. En sådan lösning har många fördelar jämfört med alternativen client –server eller stordator –terminal. För program med många funktioner är en windowsbaserad produkt många gånger att föredra.

Dagens groupwise-klient är ett windowsprogram med rik funktionalitet där många av användarna aktivt utnyttjar de inbyggda möjligheterna. Att få en webbserver att utföra motsvarande operationer för ett stort antal användare skulle kräva en ytterst stark superdator.

Webbklienten är ett gott alternativ för portalanvändare och medarbetare med långsam uppkoppling men den kan knappast ersätta den mer lättanvända och funktionella windowsklienten. De kostnader som skulle sparas in på driften skulle förmodligen inte uppväga den arbetstid som skulle gå förlorad med en mer tungarbetad e-posthantering.

Databaser

Databaser behandlas i kapitlen Systemarkitektur(4.2) och Teknisk arkitektur (4.4). I avsnitt 4.2.5 sägs att verksamhetsdata ska lagras i relationsdatabaser. I avsnitt 4.4.5 anges vilken typ av databasservrar som bör användas.

Kärnan i den e-strategi som staden vill genomföra är just att utnyttja databaser, på ett sätt där man kan återvinna data, samordna data ur olika källor och presentera valda data för en bredare krets. Hanteringen av databaser spänner över alla de områden som ingår i plattformen, från Informationsarkitektur till Teknisk IT-säkerhet och borde kanske ges en mer fullständig utformning i dokumentet.

Det är viktigt att databaser är väl dokumenterade och att man använder en konsekvent metodik i dokumentationsarbetet. Arbetet med det informationstekniska ramverket bör riktas in så att man på ett tidigt stadium får fram ett material om de viktigaste av stadens verksamhetssystem.

Vidare är det nödvändigt att databaserna har en god datastruktur: Inga fält ska innehålla multipla värden. Tabeller med många kolumner vinner i regel på att delas upp i flera smalare tabeller där en uppgift bara ligger lagrad på ett ställe. Principerna för hur man på detta sätt normaliserar en databas finns väl beskrivna i facklitteraturen, men beaktas inte alltid vid utveckling av nya system.

Det är troligt att vissa fel som uppstår i stadens system bottnar i en bristfällig databasstruktur. Kravet på normaliserade tabeller kan synas överflödigt men bör uttryckligen skrivas in i plattformen. Att värna om en

hållbar och korrekt struktur i databaserna är ett av de självklara ansvarområden som bör ingå i rollen som beställare eller förvaltare av ett system.

Möjligheten att använda distribuerade databaser i större utsträckning bör prövas, såvida inte stränga krav på åtkomstbegränsning lägger hinder i vägen.

Exempel på distribuerade databaslösningar idag är e-postsystemet groupwise och katalogtjänsten för novellnätverk. Tack vare att informationen finns på en närbelägen server går det snabbt för en användare att komma åt sin e-post och det går snabbt för en administratör ge en användare ett nytt lösenord.

Som motpol kan nämnas paraplysystemet för socialtjänsten där all information lagras på en central server. Att klientdata som är personuppgifter av känsligaste slag endast lagras på en server med särskilt höga säkerhetskrav är inget som förvaltningen vill ifrågasätta, men därutöver hanterar systemet organisationsdata som inte är känsliga på samma sätt. Vid inloggning och vid systemadministration uppstår besvärande fördröjningar på grund av systemet måste läsa in organisationshierarkin. Om den delen kunde brytas ut och distribueras till lokala servrar skulle systemet bli smidigare att använda.

Webbservrar med databaskoppling utgör ofta en svag en länk när det gäller att skydda sig mot intrång. Allt fler av stadens verksamhetssystem kommer att göras tillgängliga via internet. Det är därför viktigt att en tillräcklig säkerhet byggs in i webbapplikationerna från början.

SLUT