

IKT

Information/Kommunikations Teknologi

Strategi och handlingsplan för Emmaboda kommun och bolag



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	3
2. VISION	3
3. ANSVARSFÖRDELNING	3
4. MÅLOMRÅDEN FÖR IKT-SATSNINGAR 2003-2007	4
4.1 e-telefoni	4
4.2 e-demokrati – Möte mellan individ och processen från idé till beslut	5
4.3 e-service – Möte mellan individ och tjänst	5
4.4 e-post och tillgänglighet till dator för samtliga anställda	5
4.5 Intranät	6
4.6 GIS – geografiskt informationssystem för analys och verksamhetsutveckling	6
4.7 Tillgänglighet	6
5. IKT-INFRASTRUKTUR	7
5.1 IKT-plattform	7
5.2 System i samverkan	7
5.3 Drift och förvaltning	8
5.4 Kompetens	8
5.5 IKT-säkerhet	9
5.6 Kunnig personal	9
5.7 Vara vaksam och förberedd	9

1. Inledning

Informationsteknologi används på olika sätt inom verksamheten i Emmabodas kommun. Som begrepp utvidgas informationstekniken ständigt. Digital TV/radio och telefoni räknas idag till informationstekniken. En allt större del av vår kommunikation med andra människor sker med hjälp av datorer, handdatorer och telefoner. Dessa terminaler använder sedan olika nätverkstjänster för att sinsemellan utbyta data. Dina ord når mottagaren så denne uppfattar ditt budskap.

All kommunal verksamhet är till för invånarna i kommunen. Idag är verksamheten inom Vård och Omsorg samt Barn och Utbildning starkt beroende av ett tillförlitligt och kvalitativt IKT-stöd. Information, system och kommunikation har blivit en affärskritisk process. Utan tillgång till den kunskap och den information som lagrats i systemen stannar verksamheten till stora delar.

2. Vision

I Emmaboda skall vi vara med och utnyttja framtidens IKT-verktyg för att göra kommunen mer attraktiv, ge bättre service och vidga demokratin samt göra oss mera attraktiva. Morgondagens infrastruktur är redan under utbyggnad. Detta kommer långsiktigt att ha stor betydelse för utvecklingen i vår kommun.

E-service till medborgarna är ett område som snabbt växer fram över världen. Nyttan är stor för medborgaren och det spar tid för handläggare vid kommunen om införandet föregåtts av en översyn av ärendehantering och interna strukturer.

Geografiska informationssystem gör att vi kan visualisera hur en tillbyggnad kommer att uppfattas av kringboende. Vi kan även simulera olika katastrofscenarier t ex vid en gasläcka, översvämning eller liknande.

Det är viktigt att IKT-strategin har en stark koppling till verksamheten, dess vision och vägen mot att nå målen. IKT-strategin är ett övergripande dokument för kommunens utveckling på IKT-området med följande styrdokument:

IKT-strategier för förvaltningar/bolag och enheter
IKT-säkerhet på användarnivå
IKT-säkerhetspolicy för Emmaboda kommun

3. Ansvarsfördelning

Kommunfullmäktige ansvarar för

- Att besluta om Emmaboda kommuns och dess bolags gemensamma IKT-strategi.

Kommunstyrelsen ansvarar för

- Att besluta om kommunövergripande handlingsplaner.

Nämnder och styrelser ansvarar för

- Att för den egna verksamheten upprätta en egen IKT-strategi i överensstämmelse med kommunens IKT-strategi.
- Att IKT-verksamheten inom förvaltningen/bolagen bedrivs med rätt krav på säkerhet.
- Att förvaltningen/bolaget medverkar i kommunövergripande samarbete inom IKT-området.
- Att följa de licensavtal som gäller för mjukvara.

Ledningsgruppen

- samordnar och beslutar i samverkan och endast inom ramen för varje enskild förvaltningschef/vd's beslutsbefogenhet rörande förvaltnings- och bolagsövergripande IKT-frågor.

IKT-utvecklingsgruppen ansvarar för

- Att ta fram förslag på kommunövergripande strategier, policys och handlingsplaner. Gruppen ska ge råd och vägledning till förvaltnings- och bolagsspecifika projekt. Utvecklingsgruppen ska dessutom initiera IKT-projekt som kan vara av gemensamt intresse även om projektet bara berör en enstaka förvaltning eller bolag.

IKT-chefen ansvarar för

- Att föreslå strategier/handlingsplaner, föreskrifter och bestämmelser som fordras för det praktiska utnyttjandet av informationsteknologin samt initierar ärenden till utvecklingsgruppen.

I IKT-utvecklingsgruppen ingår:

IKT-chef (ordförande)

Systemtekniker

En representant från varje förvaltning och bolag (obligatoriskt)

4. Målområden för IKT-satsningar 2003-2007

4.1 e-telefoni

Då det nu under 2003 etableras ett kommunikationsnät med hög kapacitet måste kommunen börja överväga att integrera data och telekommunikation. Tidigare har telefoni respektive data haft sina egna förbindelser. Det finns kostnader för teleföbindelserna och datakommunikationen. Det bör utredas om det går att göra långsiktiga besparingar genom att slå samman tele och datakommunikationen.

Handlingsplan

Arbetet med att göra en förstudie att integrera data och telefon bör påbörjas under 2005

4.2 e-demokrati – Möte mellan individ och processen från idé till beslut

Kommunen fattar idag beslut genom politiskt valda nämnder och styrelser. För att fortsatt trygga demokratin krävs att medborgarna känner delaktighet i besluten. Nya elektroniska tjänster kan komplettera dagens process för att skapa ökad delaktighet. Detta ska innebära

- snabbare besked och ökad tillgänglighet
- elektroniska blanketter
- mötesplats mellan beslutsfattare och medborgare/företag
- följa ärenden inom myndigheter
- guide för att hitta rätt
- få tillstånd säker identifiering (e-id)
- utveckla förtroendemannaperspektivet

Handlingsplan

Arbetet med att utveckla tjänster/information, såväl internt som externt, bör påbörjas omedelbart. Målet är att såväl de interna som de externa tjänsterna/informationen ska nås på ett användarvänligt sätt genom en så kallad portal

4.3 e-service – Möte mellan individ och tjänst

Många ärenden som kommer från allmänheten är återkommande. Det kan vara förfrågningar om plats i dagiskö, eller om hushållets vattenförbrukning. Genom att anpassa dessa processer och ge dem ett fönster på kommunens hemsida kan brukaren själv gå in och se aktuell information. Långsiktigt bör vi arbeta för att skapa självservice gentemot kommunens brukare.

Avsikten är att all medborgar- och brukarkommunikation bör så långt det är möjligt styras av den enskildes behov vid varje enskilt servicetillfälle. Detta ska leda till en stärkt lokal demokrati och samhälls dialog genom delaktighet och insyn. Emmaboda kommun har hög ambitionsnivå för e-service och i detta ingår utveckling av att kunna erbjuda e-faktura.

Handlingsplan

Arbete – se ovanstående punkt

4.4 e-post och tillgänglighet till dator för samtliga anställda

Förvaltningsnätet ger oss möjlighet att sprida intern information på ett effektivt sätt. Nya teknologier och system kommer fram som ökar möjligheterna ännu mer med ett Intranät. Ekonomi, lönesystem och elevadministration är exempel på vad som kan distribueras via ett kraftfullt intranät. Problemet är att stora delar av kommunens anställda saknar både e-postadress och tillgänglighet till datorer. Vi behöver idag kunna nå ut snabbt med budskap till alla anställda. Detta för att alla kommunanställda skall kunna vara ambassadörer för vår verksamhet gentemot

media och allmänhet. Målet är att alla anställda skall ha en e-postadress och tillgång till dator på sin arbetsplats.

Handlingsplan

Arbetet med att placera ut arbetsplatsdatorer för att skapa tillgänglighet för de anställda samt att ge varje anställd en egen e-postadress bör påbörjas under 2004 och vara avslutat 2005

4.5 Intranät

Kommunen ska utnyttja IKT för intern information och kommunikation. De administrativa funktionerna (ekonomi, personal, inköp, ärendehantering mm) ska paketera och presentera sin information på ett sådant sätt att den är enkel att söka och lätt att använda för alla som är berörda av den. Syftet ska vara att var och en ska kunna söka aktuell och relevant information för den uppgift man har eller det beslut man ska fatta.

Handlingsplan:

Ett kommunövergripande utvecklingsarbete ska omgående inledas för att skapa ett effektivt intranät.

4.6 GIS – geografiskt informationssystem för analys och verksamhetsutveckling

Information representerar ett stort och växande värde inom kommunala organisationer. Därför blir det allt viktigare att utnyttja informationen effektivt för analys och kunskapsspridning. En mycket stor del av den information vi använder är geografisk. Det kan handla om register över fastigheter och markinnehav, var kommuninvånarna bor etc. Genom att kombinera registerdata med geografisk information (digital karta) kan man underlätta utredningar. Verktöget för att nå och sammanställa denna information skall vara lätt att använda och informationen skall göras tillgänglig i hela organisationen. På sikt bör även delar av informationen göras tillgänglig för allmänheten via webben. Ett ställningstagande bör göras om vilken förvaltning som ska ha ansvaret för utvecklingen

Handlingsplan

Arbetet med att möjliggöra att kombinera registerdata med geografisk information (digital karta) bör påbörjas under 2005. Innan dess bör beslut fattas om vilken förvaltning som ska ha ansvaret för att uppdatera GIS-systemet så att övriga förvaltningars/bolags indata läggs in i systemet. Informationen i GIS-systemet ska göras tillgänglig för användare. Kompetens inom området GIS måste inhämtas.

4.7 Tillgänglighet

Tillgängligheten till våra verksamhetsbaserade system ska, där detta är möjligt, ske både internt och externt. Internt använder vi oss av vårt Förvaltningsnät. Externt ska i första hand web-baserade lösningar användas. I varje enskild anslutning måste alltid säkerheten prövas mycket noggrant.

5. IKT-infrastruktur

IKT-infrastrukturen skall utformas så den stödjer verksamhetens mål. Ingående områden i IKT-infrastrukturen är: IKT-plattform, system, drift och förvaltning, IKT-säkerhet samt kompetens.

5.1 IKT-plattform

Kommunens verksamheter skall ha tillgång till en gemensam och väl definierad teknisk plattform.

Plattformen skall vara säker och ha tillräcklig tillgänglighet. Alla komponenter skall tillsammans bilda en väl fungerande helhet.

För kommunikation inom kommunen använder sig Emmabodas kommun av Förvaltningsnätet. Vid upphandlingen som gjordes våren 2002 valdes Telia som leverantör av vårt Förvaltningsnät

Kommunen använder i första hand som:

Databashanterare: Microsoft SQL Server och Oracle

E-post system: Microsoft Exchange Server

Metakatalog: Active Directory

Server: Windows Server

Webserver: Internet Information Server

Som kontorsinformationssystem används Microsoft Office.

Persondatorer inköps med operativsystemet Windows

5.2 System i samverkan

Detta är de större systemen som valts för respektive verksamhetsområde:

Ekonomisystem: Crom från Agresso

Personaladministrativt system: LPS/KPAI från TietoEnator AB

Omsorgssystem: Procapita från TietoEnator

Elevadministrativt system: Procapita från TietoEnator och Progma (Mobergsgymnasiet)

Geografiskt informationssystem: ArcView från ESRI

Att byta ut respektive system är förknippat med mycket höga kostnader för kommunen, som måste vägas mot nyttan av ett byte. För nya system som upphandlas gäller att de skall kunna gå att integrera med andra system. Mycket viktigt är att vi når en kostnadseffektivitet och att det sker ett nära samarbete över förvaltnings- och bolagsgränserna vid planerade systembyten samt att undersöka samverkan med andra kommuner Ett byte av ett av system skall föregås av en konsekvensanalys.

5.3 Drift och förvaltning

För kommunens IKT-stöd skall finnas en tydlig ansvarsfördelning mellan systemägare, systemförvaltare och användare. Drift och förvaltning av IKT-stödet skall baseras på tydliga och skriftliga överenskommelser mellan IKT-enheten och förvaltningarna/bolagen om kvalitet, tillgänglighet, säkerhet, ansvarsfördelning och kostnad. Extern samverkan t ex med andra kommuner skall ske på de områden där det går att tillämpa.

IKT-enheten är kommunens centrala resurs för drift och förvaltning. Driftansvar innebär att ansvara för att IKT-driften fungerar enligt verksamhetens krav och instruktioner.

En av IKT-enhetens viktigaste uppgifter är att tillförsäkra datoranvändarna högsta möjliga tillgänglighet till de informationssystem de använder. Dessutom ansvarar IKT-enheten för den tekniska IKT-säkerheten samt drift av IKT-infrastruktur som nätverk och telekommunikation.

För system- och informationssäkerheten i de verksamhetsspecifika systemen ansvarar respektive förvaltning/bolag samt beslutar om nivån på desamma. Samråd ska ske med Utvecklingsgruppen innan beslut fattas för att konsekvenserna av beslutet kan belysas ur ett helhetsperspektiv. Verksamhetschef ansvarar för att berörd personal har rätt utbildning i system- och informationssäkerhet och IKT-chef ansvarar för att IT-personal har rätt utbildning i teknisk IKT-säkerhet

Kommunens verksamheter är hänvisade till IKT-enheten för att få stöd i IKT-frågor. Till IKT räknas även telefoni.

Alla inköp av IKT-utrustning skall ske genom IKT-enheten. Efter särskild överenskommelse kan förvaltning/bolag själv få svara för inköp efter att samråd skett med IKT-enheten innan inköpet sker. Det är viktigt med en samsyn för att hålla nere drift- och underhållskostnader.

Handlingsplan

IKT-utrustningen ska vara sådan att den minimerar kommunens kostnader för drift och underhåll och det ska alltid övervägas om tunna klienter kan användas på arbetsplatsen

5.4 Kompetens

Ledningsansvariga ska ha tillräckliga kunskaper för att kunna utnyttja IKTs möjligheter som ett bland flera hjälpmedel i verksamhetsutvecklingen. Det skall finnas kompetens för användning, utveckling, utbyggnad, drift och stöd för de IKT-komponenter som verksamheten använder.

1. Centrala Utbildningsgruppen ska ta fram en IKT-grundutbildning för anställda/nyanställda.
2. Nyckelpersoner ute på förvaltningar/bolag och enheter ska utbildas i hur enklare fel avhjälpas.
3. En grupp skall bildas som består av kommunens lokala systemadministratörer. Tillsammans med dessa skall IKT-enheten genomföra aktiviteter för att skapa mötesplatser utöver den vanliga verksamheten. Målet med denna grupp är att få tag i goda idéer och skapa samsyn inom olika områden. Möten bör hållas två gånger om året. IKT-enheten föreslår hur punkterna ovan kan realiseras tillsammans med berörd förvaltning/bolag eller personalenheten.

Handlingsplan

Arbetet med detta skall vara i gång under 2004-2005.

5.5 IKT-säkerhet

IKT-säkerhetsarbetet är en kontinuerlig process och därmed av IKT-strategisk natur. Begreppet IKT-säkerhet omfattar mer än intrångssäkerhet med avseende på potentiella hot från Internet. Kommunens verksamheter blir mer och mer beroende av att tekniken fungerar som det är tänkt. Stannar ett system, eller om det blir avbrott på datakommunikationen har man plötsligt förlorat ett av sina viktigaste arbetsverktyg. IKT-enheten ska sträva efter att tillse att man har hög redundans för att trygga driftsäkerheten.

Handlingsplan

Varje förvaltning/bolag ska göra en riskanalys av de system/applikationer man använder i verksamheten och konsekvensbeskriva vad som händer vid driftavbrott och hur man ska lösa problemet för att minska konsekvenserna av ett avbrott. Riskanalysen ska behandlas och beslutas av respektive nämnd. Redovisning från nämnd ska ske till kommunstyrelsen som har samordningsansvar. Arbetet bör påbörjas omedelbart och senast 2004 vara slutfört och redovisat för kommunstyrelsen.

5.6 Kunnig personal

Den mänskliga faktorn är av mycket stor betydelse när det gäller IKT-säkerhet. Om personalen exempelvis slarvar med sitt lösenord är riskerna påtagliga att en obehörig person kan få tag i det. Kunnig personal är det bästa skydd mot virus som ett företag kan ha. Naturligtvis skall denna kompletteras med automatiska fällor för datavirus och olika attacker. Dessa skydd måste inte bara kontrollera den lokala datorn utan även inkommande/utgående e-post. Nästa nivå är att även kontrollera det innehåll på Internet som användaren utforskar.

5.7 Vara vaksam och förberedd

På både förvaltning/bolag, enhet och IKT-enhet skall arbetet med IKT-systemen kännetecknas av noggrannhet. Dokumentation skall finnas om hur systemen är uppbyggda om en katastrof skulle inträffa. Rutiner kring säkerhetskopiering skall vara väl etablerade och omfattningen av dessa säkerhetskopieringar regleras av avtalen mellan IKT-enhet och respektive kund.

Handlingsplan

En ny IKT-säkerhetspolicy skall tas fram under perioden 2004-2007.

Övervakning av våra större nätverk skall på sikt kunna bedrivas med automatik. På så vis får IKT-enheten larm vid t ex strömavbrott och fel där driftstopp beror på att någon utrustning gått sönder.

Handlingsplanen ska utvärderas årligen av Utvecklingsgruppen

Projekt IKT-gruppen

Leif Bjälkenborn
Projektledare

Jan Demerud
Kommunledningskontoret

Christer Augustinsson
Bildningsförvaltningen

Ulla-Marie Andersson
Socialförvaltningen

Åsa Albertsson
Emmaboda Energi & Miljö AB

Tommy Blomster
Emmaboda Bostads AB

Gunilla Kegert
Facklig repr. (SKTF)