

---

**IT-STRATEGI**

**FÖR**

**SOLENTUNA KOMMUN**

Antagen av fullmäktige 2003-09-15, § 109

**Inledning**

Informationstekniken har utvecklats till en världsomspännande teknik som omfattar datorer, telefoni, digital TV/radio m.m. och där infrastrukturen ständigt byggs ut för att tillmötesgå de allt högre kraven på kommunikation; bredband, 3G och där tekniska plattformar för olika tjänster ständigt utvecklas.

En gemensam strategi för kommunen blir allt viktigare när information, tjänster och demokratiskt arbete vävs samman i den digitala världen. Utvecklingen pekar mot att kommunens roll i kunskapssamhället förändras från att huvudsakligen vara utförare av verksamhet mot att vara ett nav för att hålla samman en mängd aktörer, inklusive de offentliga, på olika marknader.

Den växande IT-användningen ställer nya krav på kommunerna och dess personal. För att kunna ta tillvara möjligheterna måste kommunerna satsa på rätt teknik och utbilda både IT-personalen och de som ska använda systemen. För att kunna dra full nytta av ny teknik måste kommunen vara beredd att omorganisera sin verksamhet.

För att nå syftet med IT-strategin måste denna gälla all verksamhet kommunen ansvarar för oavsett utförare, annars kan varken mål om ökad effektivitet eller förbättrad service nås. Föreliggande strategi utgår därför från ett synsätt där all verksamhet som kommunen ansvarar för, vare sig den utförs av kommunen eller någon annan, var den än bedrivs fysiskt, omfattas av IT-strategin och ses som delar av helheten.

**IT ska bidra till ökad demokrati och service**

***24-timmarsmyndighet***

24-timmarsmyndighet är en vision om medborgarnas möjligheter att kommunicera med och använda tjänster hos myndigheten dygnet runt. I början kommer det huvudsakligen att vara frågan om förbättrad information men successivt kommer allt fler tjänster att utvecklas som gör det möjligt att nå kommunen oavsett tid och plats. Samtidigt som 24-timmarsmyndigheten rymmer många möjligheter ställer den också stora krav på kommunens IT-utveckling, det handlar om en omfattande förändring av arbetssätt och om systemintegration för att göra visionen möjlig.

---

*Service*

Kommunen ska arbeta för att långsiktigt utnyttja den möjlighet som ges att öka servicen med hjälp av IT. Vid upphandling av nya system ska möjligheter och teknik bevakas med syfte att förbättra medborgarnas möjlighet att ta del av information och tjänster. Medborgaren ska också kunna påverka tjänster inom beslutade ramar (beställa/avboka/utöka/minska).

I takt med att säkerhet och tillit så tillåter är målet att den medborgare som så önskar ska kunna ta del av individanpassad information och individanpassade tjänster när han eller hon så önskar.

*Demokrati*

En viktig förutsättning för att delta i den demokratiska processen är god tillgång på information om såväl den kommunala organisationen som aktuella frågor. Ett bra demokratiskt klimat förutsätter också att det är lätt att komma i kontakt med och föra fram åsikter till förtroendevalda och tjänstemän, möjligheter finns redan idag men dessa tjänster måste utvecklas.

Sollentuna kommun ska, genom utveckling av informationsteknik och tjänster på Internet, erbjuda öppen och lättillgänglig samhällsinformation.

**IT ska effektivisera kommunens verksamhet**

*Effektivisering*

Det är nödvändigt med en organisations- och nämndövergripande syn vid upphandlingar av nya system eftersom effektiviseringspotentialen bl.a. ligger i integration av verksamhet och information så att information kan hämtas vid källan av alla som har behov av den. Det är nödvändigt att verksamheterna successivt utvecklar kunskapen om att bygga och integrera databaser för att underlätta informationutbyte och automatisk uppdatering. I samband med nya upphandlingar måste dessa aspekter belysas ingående.

Informationssystemen och IT-infrastrukturen ska underlätta flexibilitet vid val av plats för arbete och vald organisation. Information ska vara tillgänglig för den som behöver den i sitt arbete, oavsett organisatorisk tillhörighet.

Det ska finnas väl definierade begrepp för varje verksamhet och för informationsutbyte och de IT-stöd som används inom en verksamhet ska fungera väl tillsammans. Det handlar om allt från ganska enkla saker som att bestämma sig vad ord betyder till att kräva att system är förberedda för att integreras med andra.

En effektiv kommun måste ha tillgång till den kompetens som krävs för att kunna fatta riktiga strategiska beslut när det gäller investeringar i personal, teknik och utbildning. En stor utmaning är att klara den övergripande samordningen utan att förlora friheten att utveckla den egna verksamheten i takt med de snabba förändringar som sker i omvärlden.

---

Samordning sker genom att varje nämnd årligen redovisar sin IT-utveckling i en IT-plan.

### ***Styrning och ledning***

En medveten struktur på informationen ökar möjligheterna att styra och leda verksamheten genom att uppföljning underlättas. Nyckeltal ska kunna tas fram och genom tydliga definitioner ska ingen tveksamhet råda om vad nyckeltalen visar.

### ***Integration av externa IT-system***

Extern integration av IT-system är ett av de viktigaste områdena att lösa för att möjliggöra fortsatt effektivisering av verksamheten och för att ge möjligheter till ytterligare besparingar i samarbetet med externa utförare. Vid upphandlingar eller godkännanden av privata utförare av kommunens servicetjänster måste det säkerställas att verksamheten kan drivas effektivt både ur kommun och utförarperspektiv.

I de fall en nämnd har krav på att externa utförare ska utbyta information med kommunens system, ska det vid upphandlingen finnas fastställda krav på vilka lösningar utföraren ska använda. Dessa krav utarbetas gemensamt av verksamheten och IT-driftorganisationen tillsammans utifrån de generella riktlinjer som IT-styrgruppen utfärdar. I de fall en extern parts personal ska kunna nyttja kommunens system fattar respektive nämnd beslut om detta.

För de verksamheter som har mycket kontakt med externa myndigheter är det viktigt att utreda hur dessa kontakter kan effektiviseras genom att använda integrerade lösningar.

### ***Kompetens***

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

### **Teknik och infrastruktur ska vara stöd för verksamhetens utveckling**

#### ***IT -plattform***

Kommunens verksamheter ska ha tillgång till en gemensam och väl definierad teknisk plattform. Den ska erbjuda samtliga användare i lokaler där kommunal verksamhet bedrivs en effektiv användarmiljö med ändamålsenlig funktionalitet.

Plattformen ska vara säker och ha hög tillgänglighet. Alla komponenter ska tillsammans utgöra en väl fungerande helhet så att framtida organisatoriska förändringar underlättas.

Utvecklingen av plattformen ska ske med beaktande av utvecklingstakten hos leverantörerna av programvaror till offentlig sektor.

---

***Drift och förvaltning***

Kommunens organisatoriska enhet för drift och förvaltning av IT-stödet är en serviceorganisation i förhållande till verksamheten. Det ska finnas tydliga och skriftliga överenskommelser mellan berörda parter om kvalitet, tillgänglighet, säkerhet och kostnad. Det ska också finnas en tydlig ansvarsfördelning mellan systemägare, systemförvaltare och användare. Extern kompetens skall användas när behov finns och kommunen saknar egna resurser eller inte har tillräcklig kunskap.

Kommunens totala kostnad för drift, underhåll och support av IT-stödet ska ses i relation till verksamhetsnytta och effektivisering.

***Infrastrukturen***

IT-infrastrukturen ska utformas så att den stödjer verksamhetens behov. En väl utbyggd infrastruktur blir allt viktigare för att våra verksamheter ska fungera och utvecklas. Den behöver därför gemensamma regelverk och krav på kvalitet och säkerhet. För att få verksamhetsnytta av ett IT-stöd är det viktigt att se IT-infrastrukturen i ett helhetsperspektiv där det finns balans mellan de ingående delarna.

Sollentuna kommun är en del av den regionala kärna som växer fram runt Kista, det ställer särskilt höga krav på infrastrukturen för informationstekniken så att området kan behålla sin konkurrenskraft och utvecklas vidare. Därför är det viktigt med samordning mellan berörda kommuner.

***IT och telekommunikation***

Telekommunikation ska ses som en del av kommunens IT-infrastruktur. Framtida tele- och IT-lösningar ska vara flexibla och medge integration sinsemellan och enkel inbördes anpassning för bästa möjliga verksamhetsnytta och kostnadseffektivitet.

***IT-miljön ska vara säker***

Kommunens IT-verksamhet ska bedrivas med högt ställda krav på säkerhet, skydd av personlig integritet och förtroende hos allmänheten.

Kommunens IT-säkerhetsstruktur ska understödja säkerhet för såväl infrastruktur som system och applikationer, så att säkerheten fungerar som en helhet. Verksamhetens IT-stöd måste på ett enhetligt sätt skyddas från såväl oavsiktliga som avsiktliga störningar. Den lagrade informationen måste också skyddas mot obehörig insyn, förändring, spridning eller förstörelse. Säkerheten ska kunna anpassas till ändrade förhållanden. En avvägning måste alltid göras mellan risk, säkerhetskrav och kostnad. Den som har ansvar för en viss verksamhet ska också ha ansvaret för IT-säkerheten inom sitt verksamhetsområde.

Tryckfrihetsförordningen, sekretesslagen, personuppgiftslagen, arkivlagen samt verksamhetspecifika lagar och förordningar ställer direkta eller indirekta krav på att kommunens informationshantering är tillförlitlig och väl

---

skyddad mot de hot den kan utsättas för och samtidigt öppen så att rätten att ta del av allmänna handlingar inte äventyras.

**IT-organisationen ska vara tydlig**

*Dokument*

**IT-strategin**

innehåller kommunens vision och övergripande riktlinjer avseende IT

**IT-planerna**

anger hur IT ska användas och utvecklas inom respektive nämnds verksamhet under en treårsperiod, De utgör också en handlingsplan för det kommande året och inarbetas i budgeten. Kommunledningskontorets IT-plan är i delar en kommunövergripande handlingsplan för utveckling av den tekniska plattformen och de kommungemensamma systemen.

**IT-handboken**

innehåller nulägesbeskrivning inklusive teknisk plattform; säkerhetspolicy; IT-organisation; applikationsöversikt; riktlinjer för systemupphandling; utbildningsplan samt gemensamma rutiner för e-posthantering m.m.

*Ansvar*

KF beslutar om kommunens IT-strategi

KS beslutar om KS IT-plan som innehåller handlingsplanen för kommunens gemensamma system och den tekniska plattformen

Kommundirektören beslutar om IT-handboken och utser IT-styrgrupp

IT-styrgruppen ansvarar för att ta fram kommunövergripande IT-strategi och handlingsplan samt IT-handbok. IT-styrgruppen beslutar om prioritering av större IT-projekt.

Nämnderna ansvarar för att upprätta en IT-plan för den egna verksamheten i överensstämmelse med kommunens IT-strategi; att IT-verksamheten bedrivs med rätt krav på säkerhet och att förvaltningen medverkar i det kommunövergripande samarbetet.