Strategisk utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-11-03

Diarienummer
SL 2013-3813

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Jens Plambeck
08-686 1620

Trafiknämnden
2014-12-02, punkt 8

Beslut med anledning av genomförd förstudie - framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten

Ärendebeskrivning

Trafikförvaltningen har genomfört en förstudie om befintligt och framtida systemstöd för verksamhetsområdena färdtjänst och sjukresor. Förstudien ger förslag på ett modernt och effektivt systemlandskap.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 3 november 2014
Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 15 april 2014
Förstudierapport 2014-02-21
Affärsanalys 2014-02-21
Verksamhetsanalys 2014-02-21
IT-analys 2014-02-21
Kostnadsuppskattningar 2014-02-21. *(Hemlig enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen 2009:400. Utsänds endast till trafiknämndens ledamöter.)*

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att godkänna förstudien ”Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten”,

Trafiknämnden föreslås vidare besluta att ge förvaltningschefen i uppdrag

att fatta inriktningsbeslut rörande genomförandet av förslagen i förstudien, samt

att samordna genomförandet på lämpligt sätt med de ställningstaganden som görs i kommande fas av utredningen ”Framtida inriktning av färdtjänsten”.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning

Trafikförvaltningen föreslår att nuvarande systemlösningar för hantering av verksamhetsområdena färdtjänst och sjukresor med nya, ändamålsenliga och kostnadseffektiva systemlösningar ska ersättas. Anskaffning av nya system bör samordnas med eventuella förändringar i inriktningen av verksamheten.

Bakgrund

Färdtjänstverksamheten har relativt nyligen (2009/2010) inlemmats i trafikförvaltningen. Verksamheten har dock behållit det systemstöd som man använt under många år och det finns behov av att förnya detta i grunden. Syftet med ett systemstöd är att stödja en verksamhet med effektiv informationshantering. När systemen blir gamla och svåra att påverka kan det snarare bli tvärtom – systemen medger inte verksamhetsförändring och förhindrar därmed verksamhetsutveckling.

Färdtjänstverksamheten regleras av lag men även av en stor mängd landstingspolitiska beslut. Att bygga in reglerna i IT-systemen är till en början ganska enkelt men efterhand som åren går blir systemen allt krångligare att begripa och att påverka. Det är svårt och dyrt att finna kompetens som kan utföra ändringar och felsöka i gamla IT-system. Det är Trafikförvaltningens ambition att konkurrensutsätta förvaltning av applikationer, men det finns inget utbud av leverantörer som vill ta sig an 10-20 år gamla system.

Ambitionen med förstudien har varit att göra en djupgående analys av affärsläget och verksamheterna inom färdtjänst- och sjukreseområdet samt att fånga upp erfarenheter, problem och framtidskrav. Besök har genomförts hos Västtrafik och hos Skånetrafiken. Flera samråd har hållit med färdtjänstens medarbetare.

Målbild för det framtida systemstödet

Förstudiens kartläggning av färdtjänst- och sjukreseverksamheten har resulterat i följande målbild för ett framtida systemstöd.

Rättssäkert, noggrant och effektivt myndighetsutövande	Trafikförvaltningens myndighetsuppdrag innebär ansvar för att medborgare i länet får en rättssäker, noggrann och effektiv prövning utifrån lag om färdtjänst och de riktlinjer som trafiknämndens färdtjänstutskott fastställer. De beslut som fattats i tillståndsärenden kan överklagas i förvaltningsdomstol.

Hög anpassningsbarhet i verksamhetsspecifika standardsystem	Trafiknämndens färdtjänstutskott fastställer riktlinjer för färdtjänstverksamheten. Om dessa blir mycket detaljerade kan det vara komplicerat att anpassa ett standardsystem till reglerna. Samtidigt finns det stora fördelar med standardsystem. Alla andra färdtjänsthuvudmän i Sverige använder standardsystem (med vissa modifieringar). Det är därför rimligt att anta att regelverket för färdtjänsten inom SLL kan realiseras i ett standardsystem.
Minimerat antal fel i hanteringen	Det är angeläget att minimera antalet fel i hanteringen så att invånarna i länet får en rättssäker, noggrann och effektiv prövning av sina ansökningar. Ett modernt systemstöd ska bidra till detta.
Ökad integrering i Trafikförvaltningen	Genom ett mer likartat arbetssätt och användning av samma IT-system som Trafikförvaltningen i övrigt använder integreras färdtjänstverksamheten bättre med övrig verksamhet. Därför ska Trafikförvaltningens gemensamma system för ekonomi, statistik, kundhantering och dokumenthantering användas.
Hög användbarhet	Dagens IT-miljö har många och omfattande brister vilket drabbar färdtjänstens medarbetare: • Användarna måste ha många IT-system igång samtidigt för att kunna utföra sina uppgifter. • Många av systemen har omständliga gränssnitt som kräver att användarna navigerar mellan flera sidor för att utföra en uppgift. • I några fall används olika system för likartade funktioner. Detta leder till att användarna måste tillämpa olika arbetssätt trots att det inte borde vara nödvändigt.

Förtydligad informationshantering	Integrationerna mellan IT-systemen är i nuläget komplexa. De är baserade på olika teknologier och är svåra att förvalta. Det uppstår understundom oklarheter om var den korrekta versionen av viss information finns. En förtydligad informationshantering innebär att all information alltid har en utsedd ägare och att informationen är väl definierad och strukturerad. Hanteringen av information ska ske i utpekade informations-system, enligt princip 10 i infrastrukturstrategin[1].
Hög tillgänglighet	Förstudien behandlar tillgänglighetskrav för samtliga ingående komponenter. Trafiksystemet har speciellt högt ställda tillgänglighetskrav.
Färre IT-system	För att åstadkomma ett effektivt ägande av IT-system är det önskvärt att antalet system är få. Få system förenklar eftersom användaren inte i samma utsträckning behöver föra information mellan system. Användaren ska inte behöva granska flera vyer för att få en bild över sitt ärende. Färre system leder till färre integrationer mellan system. Eftersträvansvärt är att ha ett fåtal IT-system uppdelade efter tydliga funktions-områden. Därutöver ska Trafikförvaltningens gemensamma system för ekonomi, statistik, kundhantering och dokumenthantering användas. Enligt princip 8 i infrastrukturstrategin[2] ska konsolidering ske där så är möjligt.

[1] Infrastrukturstrategi, Princip 10: Trafikförvaltningen ska samla och vårda nödvändig information om sina verksamhetstillgångar i särskilt utpekade informationssystem. SL-2013-00544

[2] Infrastrukturstrategi, Princip 8: Trafikförvaltningen ska begränsa antalet tekniska lösningar och system genom standardisering och samordning. SL-2013-00544

Utkast till handlingsplan
Förstudien om det framtida systemstödet har levererat en handlingsplan som innehåller de aktiviteter som behöver genomföras för att realisera målbilden om ett effektivt framtida systemstöd. Handlingsplanen består av fem delprojekt:

1. *Införande av en integrationsplattform.*
   Via en integrationsplattform kan utbyte av information mellan IT-system ske utan att direkta beroenden skapas mellan IT-systemen. En viss källa på ett ordnat sätt kan leverera uppgifter samtidigt till flera mottagare.

2. *Införande av en ny skanningslösning för färdtjänstservice och färdtjänsttillstånd.*
   En ny lösning medger ett gemensamt arbetssätt och en effektivare hantering av inkommande post.

3. *Nätverksförändringar.*
   Färdtjänstverksamhetens IT-system är anslutna till ett separat nätverk vilket bör avskaffas. De ska vara anslutna till Trafikförvaltningens nätverk.

4. *Flytt av vissa funktioner till Trafikförvaltningens gemensamma IT-system.*
   Färdtjänstverksamheten har separata system för ekonomi, statistik och uppföljning, kundärendehantering och dokumentlagring. Dessa system bör avvecklas och övergång ske till Trafikförvaltningens ordinarie system för motsvarande funktioner.

5. *Anskaffande av nya system för tillståndshantering och trafikhantering.*
   Färdtjänstverksamhetens tillståndssystem och trafiksystem är föråldrade och har bristfällig dokumentation. Därför är det kritiskt att en omfattande kravställning genomförs innan nya system upphandlas. Utgångspunkten är att tillstånd för färdtjänst och sjukresor ska hanteras i samma system.

De fyra första stegen i denna handlingsplan är redan igångsatta. Ju snabbare dessa punkter kan genomföras, desto snabbare kan det egentliga systemstödet i form av IT-system för tillståndshantering och trafiksystem ersättas med moderna system.

Steg 5 ska koordineras med de ställningstaganden som görs i kommande fas av utredningen ”Framtida inriktning för färdtjänsten”.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet
Kostnadsuppskattningar för samtliga delprojekt liksom kostnader för nuvarande systemlösning återfinns i hemlig bilaga: ”*Förstudie: Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten. Bilaga 1 – Kostnadsuppskattningar*”.

Årligen avsätts medel för att utveckla de befintliga systemen. Dessa medel bör i så stor utsträckning som möjligt omdirigeras så att de går till utveckling av det nya systemstödet. Under en övergångstid kommer kostnaderna att öka, men eftersom de befintliga systemen av ålderskäl behöver avvecklas är det nödvändigt att avsätta de resurser som behövs.

Sociala konsekvenser
Beslutet om att godkänna förstudien och att genomföra förslagen bedöms inte medföra några omfattande sociala konsekvenser, annat än att en modern systemflora medger utveckling av mer ändamålsenliga tjänster för dem som behöver resa med färdtjänst och sjukresor.

Konsekvenser för miljön
Beslutet om att godkänna förstudien och att genomföra förslagen bedöms inte medföra några miljökonsekvenser. I enlighet med landstingets Miljöpolitiska program 2012-2016 har hänsyn till miljön beaktats och slutsatsen är att det inte är relevant med en miljökonsekvensbedömning i detta ärende.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Jens Plambeck
Avdelningschef Strategisk utveckling

Strategisk utveckling
IT-utveckling

FÖRSTUDIERAPPORT
2014-02-21
Version 1.0

Diarienummer
SL-2013-3813

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten

Förstudierapport

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08–686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan

Innehållsförteckning

1 Inledning 4
1.1 Målgrupp 5
1.2 Metod, medverkande och finansiering 5
1.3 Syfte och mål 6
1.4 Omfattning 6
1.5 Avgränsning 7
1.6 Referenser 7
2 Analysresultat 9
2.1 IT-kostnadernas förhållande till effektivisering 9
2.2 Kostnader för resor 9
2.3 Tendenser för resande 9
2.4 Kostnadsutveckling 9
2.5 Utökad servicenivå 9
2.6 Färdtjänsten som en del av hela kollektivtrafiken 10
2.7 Färdtjänstens specifika IT-system 10
2.8 Processer för finansiell kontroll 11
2.9 Nätverk och katalogtjänster 11
2.10 Ny integrationsplattform 11
2.11 Effekter av ett valfrihetssystem för färdtjänst 12
3 Mål för Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten 13
3.1 Mål för nytt systemstöd 13
3.2 Systemkartan – nuläge 15
3.3 Systemkartan – målbild 16
3.4 Översikt över ändringar i systemlandskapet 17
4 Handlingsplan 19
4.1 Översikt 19
4.2 Analyserade risker 20
4.3 Beroenden 20
4.4 Delprojekt A – Integrationsplattform 21
4.5 Delprojekt B – Skanningslösning 23

4.6 Delprojekt C – Flytt till Trafikförvaltningens framtida nätverkslösning 23
4.7 Delprojekt D – Flytt till Trafikförvaltningens IT-system där det är möjligt 24
4.8 Delprojekt E – Flytt från speciallösningar till anpassade standardsystem 25
4.9 Kostnadsuppskattningar 26
5 Strategier för genomförande 27
5.1 Strategi för genomförande av delprojekt A 27
5.2 Strategi för genomförande av delprojekt E 29
6 Risker med fortsatt användning av dagens systemlösning 31
7 Förväntade resultat för verksamheten 32

1 Inledning

Färdtjänstverksamheten har relativt nyligen inlemmats i Trafikförvaltningen. Verksamheten har dock behållit det IT-stöd som man använt under många år och det finns behov av att förnya detta i grunden. Syftet med ett IT-stöd är att stödja en verksamhet med effektiv informationshantering. När systemen blir gamla och svåra att påverka kan det snarare bli tvärtom – systemen medger inte verksamhetsförändring och förhindrar därmed verksamhetsutveckling.

Färdtjänstverksamheten regleras av lag men även av en stor mängd landstingspolitiska beslut. Att bygga in reglerna i IT-systemen är till en början ganska enkelt, men efterhand som åren går och reglerna blir fler, blir systemen allt krångligare att begripa och att påverka. Det är svårt och dyrt att finna kompetens som kan utföra ändringar och felsöka i gamla IT-system. Som beställarorganisation är det Trafikförvaltningens ambition att konkurrensutsätta applikationsförvaltning, men det finns inget större utbud av leverantörer som kan ta sig an en sådan uppgift.

Avdelningen Strategisk utveckling har nyligen inlett en *utredning om framtida inriktning för färdtjänsten*. Viktiga trafikavtal löper ut i början av 2016 och förstudier inför dessa upphandlingar ska starta inom kort. Det finns också ett påbörjat uppdrag om utvecklingen av den anropsstyrda trafiken och samordningen med skolskjuts och landsbygdstrafik. Utredningen om framtida inriktning för färdtjänsten ska anvisa strategisk inriktning för färdtjänsten på längre sikt och ge underlag för förstudier inför upphandlingar och anskaffning av nya IT-lösningar.

Det är ingen nackdel att systemfrågorna redan är utredda när de strategiska verksamhetsfrågorna utreds. Dock är det givetvis olämpligt att omgående byta ut hela IT-stödet. Föreliggande förstudie rekommenderar att Trafikförvaltningen redan nu genomför vissa projekt, som tillför nytta direkt och som inte förhindrar senare anskaffning av systemlösningar som realiserar den strategiskt valda inriktningen.

Det behöver finnas möjlighet till begränsade insatser i de befintliga systemen. Nyttan av varje kortsiktig insats bör dock prövas noga.

Ambitionen med denna förstudie har varit att göra en djupgående analys av affärsläget och verksamheterna inom färdtjänst- och sjukreseområdet samt att fånga upp erfarenheter, problem och framtidskrav. I lösningsförslagen har Trafikförvaltningens IT-arkitekturprinciper tillämpats.

Förstudien är baserad på uppdragsspecifikation ”Förstudie: Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten”, SL 2013-3813 [UPPDRAGSSPEC] och har genomförts på sektion IT-utveckling.

1.1 Målgrupp

Strategisk utveckling anger inriktning för hur Trafikförvaltningens verksamhet ska utvecklas. Förstudien är att betrakta som ett underlag till utvecklingsplan IT. (Vid förstudiens färdigställande är det inte helt klarlagt hur gränsdragningen ska se ut mellan olika utvecklingsplaner varför även andra utvecklingsplaner kan beröras.) Förstudien ger underlag för långsiktiga beslut om framtida hantering av IT-system inom färdtjänst- och sjukreseområdet

Grupperna Färdtjänstservice och Färdtjänsttillstånd har verksamhetsansvar för de befintliga systemen. På kort och medellång sikt ansvarar de genom samordningsgruppen för förvaltningsområdet Färdtjänst för åtgärder i de befintliga systemen.

1.2 Metod, medverkande och finansiering

Förstudien har bedrivits under det andra halvåret 2013 av en arbetsgrupp bestående av:

Förstudieledare	Konsult
Verksamhetsarkitekt	Tommy Eneroth, Efftre AB
IT-arkitekt	Richard Petersson, Avega Group AB
Kontaktperson sektion IT-utveckling	Richard Björk

Ett stort antal intervjuer, workshops och studiebesök har använts för att samla in information som ligger till grund för analyserna.

Förstudiens styrgrupp har utgjorts av:

Agneta Öberg	Sektionschef IT-utveckling, beställare
Per Englund	Bitr. avdelningschef Sektion Buss och färdtjänst
Sofie Belander	Gruppchef Färdtjänstservice, Sektion Produktionsservice
Martin Jägerbert	Gruppchef Färdtjänsttillstånd, Sektion Produktionsservice
Johnny Englund	Affärsområdesansvarig Färdtjänst och Informationssystem Fordon, Trafiknära IT (t.o.m. 24 januari)
Mimmi Schimana	Affärsområdesansvarig Färdtjänst och Informationssystem Fordon, Trafiknära IT (fr.o.m. 24 januari)

Styrgruppen har sammanträtt vid tre tillfällen. Ledningsgruppen för Strategisk utveckling har informerats om förstudien vid två tillfällen. IT-samrådet har informerats vid ett tillfälle.

Medarbetare inom färdtjänstverksamheten har informerats vid några tillfällen under den pågående förstudien genom presentationer som har hållits i samband med ordinarie linjemöten.

Förstudien har huvudsakligen finansierats genom reinvesteringsmedel på 1,5 mnkr.

1.3 Syfte och mål

Syftet med förstudien är att skapa förutsättningar för trafikförvaltningen att fatta beslut om en framtida uppsättning system för området färdtjänst.

Förstudiens mål är att på en övergripande nivå kartlägga och presentera förslag på ny systemlösning. Kartläggningen ska påvisa den mest lämpade lösningen för att täcka färdtjänstens nuvarande, planerade och långsiktiga behov.

1.4 Omfattning

Förstudien innehåller följande rapporter:

Förstudierapport

Denna förstudierapport innehåller en sammanfattning av utredningens resultat, en önskad målbild för färdtjänstens framtida systemstöd, en rekommendation till fortsatt hantering samt beskrivning och motivering till detta ställningstagande. Den innehåller även en handlingsplan, som beskriver hur målbilden ska uppnås via ett antal delprojekt. Handlingsplanen innehåller också en riskanalys, kostnadsuppskattningar och beroenden per delprojekt.

Kostnadsuppskattningarna inkluderar förstudiens estimat på kostnader uppdelade i investeringskostnader och driftskostnader. Dessa kostnader är av sekretesskäl utbrutna i en separat bilaga, se [KOSTNADSUPPSKATTNING].

Affärsanalys

I affärsanalysen finns en analys av utförandet av färdtjänstens trafikslag och trafikvolymer. Historisk utveckling av mängden färdtjänsttillstånd, ekonomiska kostnader och utförda volymer presenteras tillsammans med en samling möjliga påverkande faktorer.

Affärsanalysen innehåller en omvärldsanalys där Stockholms läns landsting färdtjänstverksamhet jämförs med andra referensregioner i Sverige.

Affärsanalysen fokuserar på att sammanställa de affärsmässigt viktiga förutsättningarna för att bedriva en effektiv färdtjänst- och sjukrese-verksamhet.

Affärsanalysen i sin helhet är tillgänglig via referensen [AFFÄRSANALYS].

Verksamhetsanalys

I verksamhetsanalysen presenteras utvalda verksamhetsflöden, informationssäkerhetsklassificering och funktionsöversikter. Vidare finns även en problemformulering utifrån verksamhetens perspektiv.

Verksamhetsanalysen är tillgänglig via referensen [V_ANALYS].

IT-analys

IT-analysen är den tredje analyskomponenten i denna förstudie. I analysarbetet har den befintliga IT-arkitekturen studerats och en rekommenderad målbild tagits fram. Den rekommenderade målbilden uppfyller de krav affärs- och verksamhetsanalyserna beskriver. Den erbjuder också lösningar på problem som existerar inom dagens IT-arkitektur samtidigt som den uppfyller kraven på förvaltningsbarhet inom den beställarorganisation som Trafikförvaltningen utgör.

IT-analysen inkluderar också en omvärldsanalys som beskriver hur färdtjänst-verksamheten i övriga Sverige har realiserat sitt IT-stöd. Förutom kartläggningen av IT-stödet omfattar den en beskrivning av de etablerade leverantörerna på den svenska marknaden som har förmåga kring och erfarenheter av att leverera större helhetsåtaganden för områdena färdtjänst och sjukresor.

IT-analysen är tillgänglig via referensen [IT_ANALYS].

Affärsanalys, verksamhetsanalys och IT-analys utgör tillsammans grunden för de rekommendationer som denna förstudierapport omfattar.

1.5 Avgränsning

Denna förstudie är avsedd att ligga till grund för ett framtida beslut om nytt systemstöd för färdtjänsten. Förstudien ger inte förslag på förändrade trafikformer eller verksamhet, även om iakttagelser gjorts som kan komma till nytta vid affärs- och verksamhetsförändringar. En kartläggning av de verksamhetsfunktioner som behöver IT-stöd har ingått i förstudien men någon regelrätt processkartläggning har inte genomförts eftersom en sådan kartläggning bedömts vara alltför omfattande.

1.6 Referenser

Nedanstående källor refereras i detta dokument.

Beteckning	Namn
[UPPDRAGSSPEC]	Uppdragsspecifikation Förstudie: Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten SL-2013-3813
[AFFÄRSANALYS]	Affärsanalysrapport– Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten SL-2013-3813
[IT_ANALYS]	IT-analysrapport – Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten SL-2013-3813
[V_ANALYS]	Verksamhetsanalysrapport – Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten SL-2013-3813

Beteckning	Namn
[REVISION]	Uppföljande granskning avseende Färdtjänstens reseflöden – processer och kontroller. www.sll.se/upload/Landstingsrevisorerna/%C3%85rsrapporter%20rev%20ber%C3%A4ttelser%202012/RevIII/Trafikn%C3%A4mnden.pdf
[KOSTNADSUPPSKATTNING]	Förstudierapport Bilaga 1 – Kostnadsuppskattningar – Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten SL-2013-3813. HEMLIG enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) Trafiknämnden i Stockholms läns landsting

2 Analysresultat

I detta kapitel presenteras de viktigaste resultaten av den analys som gjorts inom förstudien.

2.1 IT-kostnadernas förhållande till effektivisering

Denna förstudies huvudsyfte är att föreslå ett framtida systemstöd. Dock är IT-kostnaderna för verksamheten små (3–5 %) och de stora möjligheterna till kostnadsbesparingar antas inte finnas inom IT-området utan inom effektiviseringar av trafiken och serviceerbjudandet. Framtida IT-system för färdtjänst och sjukresor bör ge möjligheter att bedriva en mer effektiv trafik och en sådan besparing kan antas vara större än möjliga besparingar inom ägande och drift av IT-systemen. Ett framtida IT-system bör täcka de trafikformer som finns idag men även ge möjlighet att ansluta andra trafikformer i framtiden.

2.2 Kostnader för resor

Affärsanalysen innehåller en jämförelse av färdtjänst inom Stockholms läns landsting, Västra Götalandsregionen och Region Skåne. I denna analys framkommer att SLL och Västra Götalandsregionen har betydligt högre kostnad per utförd färdtjänstresa än Region Skåne. Regionerna har också olika rabattsystem för färdtjänstresenärernas nyttjande av den allmänna kollektivtrafiken.

2.3 Tendenser för resande

Analysen har också inkluderat jämförelser med avseende på förändringar över tid. Den valda mätperioden är 1996–2012. Gemensamt för de analyserade regionerna är att de har en ökande mängd invånare men en sjunkande mängd färdtjänsttillstånd (ca 20 %). Gemensamt är också att regionerna har en sjunkande mängd färdtjänstresor. Denna minskning är ca 20 %.

När den stora åldersgruppen födda på 1940-talet behöver färdtjänst kommer sannolikt den sjunkande trenden att vända och antalet färdtjänsttillstånd börja stiga.

2.4 Kostnadsutveckling

Kostnaderna för att utföra resorna i Stockholms län är stigande i bokförda tal men svagt minskande efter indexreglering. Detta trots att antalet utförda resor under den studerade perioden har minskat. I genomsnitt har alltså de individuella resorna blivit dyrare. Analysen visar att det framförallt är ökade kostnader för rullstolstaxi som står för totalökningen.

2.5 Utökad servicenivå

Analysen visar att det är skillnad mellan det serviceutbud som lagen kräver och det faktiska serviceutbudet.

Det är förstudiens mening att ett standardsystem bör väljas även om det skulle få till följd att regelverket behöver anpassas och framledes inte kan påverkas på samma detaljnivå som hittills. Trafikförvaltningen har mycket små förutsättningar att i sin roll som beställarorganisation ta ett eget produktansvar för trafiksystemet.

2.6 Färdtjänsten som en del av hela kollektivtrafiken

Färdtjänstverksamheten bör i större omfattning än idag ses som ett gemensamt intresse för hela Trafikförvaltningen. Det ska vara naturligt att tänka på helheten vid alla slags åtgärder som kan påverka kvalitet och kostnader för allmän och särskild kollektivtrafik. Färdtjänstverksamheten behöver både verksamhets- och IT-mässigt i större utsträckning bli en del av Trafikförvaltningen och samutnyttja de funktioner och IT-stöd som finns tillgängliga. Trafikförvaltningen behöver möjliggöra uppföljning av hur satsningar på tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken påverkar resandet med färdtjänst.

Gällande IT-stödet finns inom Trafikförvaltningen ett flertal gemensamma IT-stöd som erbjuder samma eller bättre förutsättningar än de egna system som färdtjänsten idag förvaltar. Dessa omfattar ekonomisystem, beslutsstödsystem, system för publik webbpublicering och dokumentlagring.

Att gå över till dessa gemensamma IT-system ger bieffekter som förenklad förvaltning, möjlighet till kraftsamling och förutsättningar för ett likartat arbetssätt som övriga Trafikförvaltningen. Det är också en inriktning som väl följer Trafikförvaltningens Infrastrukturstrategi, speciellt princip 8 ”Trafikförvaltningen ska begränsa antalet tekniska lösningar och system genom standardisering och samordning”.

2.7 Färdtjänstens specifika IT-system

IT-system för tillståndshantering och trafikplanering är specifika för färdtjänstverksamheten. Här föreslås att dagens IT-system ersätts av en modernare och mer sammanhållen IT-miljö.

Den omvärldsanalys som genomförts visar att det finns goda möjligheter att konkurrensutsätta IT-stödet för tillståndshantering och trafikplanering i ett upphandlingsförfarande.

När det gäller IT-stöd för trafikplanering visar omvärldsbevakningen att två större leverantörer är etablerade på den svenska marknaden. Internationella leverantörer visar intresse för den nordiska och europeiska marknaden. Leverantörerna optimerar trafiken på olika sätt. Detta måste beaktas så att Trafikförvaltningen kravställer IT-systemstödet på ett för sätt som passar verksamheten här.

När det gäller IT-stöd för tillståndshantering kan leverantörer av specifika färdtjänstsystem kompletteras med ett flertal leverantörer med generella

ärendehanteringssystem som redan används för tillståndshantering inom färdtjänstområdet. Tillståndshanteringen är en del av Trafikförvaltningens myndighetsutövande. Detta ställer stora krav på rättsäkerhet och minimering av antalet fel i handläggningen.

Trafikförvaltningens Infrastrukturstrategi, princip 10 ”Trafikförvaltningen ska samla och vårda nödvändig information om sina verksamhetstillgångar i särskilt utpekade informationssystem” är en motiverande faktor för att samla den primära informationen kring tillståndshantering i ett sammanhållet system.

Utifrån situationen att färdtjänstens IT-stöd inkluderar en ofördelaktigt stor mängd system är även Infrastrukturstrategins princip 8 ”Trafikförvaltningen ska begränsa antalet tekniska lösningar och system genom standardisering och samordning” tillämplig. Ett sammanhållet tillståndssystem ger en tydlig samordning av detta slag. Att inkludera stödet för resebeställning i trafiksystemet är också i enlighet med denna princip.

2.8 Processer för finansiell kontroll

Färdtjänstverksamhetens processer inom finansiell rapportering behöver dokumenteras. Denna brist har påtalats i en revisionsanmärkning, se [REVISION].

2.9 Nätverk och katalogtjänster

Färdtjänstverksamheten har, som en följd av dess organisatoriska flytt i flera steg, en situation med separat nätverkslösning och ett dubbelt system för användarautentisering (inloggning). Det finns numera förutsättningar att anslutas till Trafikförvaltningens nätverk vilket skulle ge både användarmässiga fördelar och en säkrare lösning med färre felkällor.

2.10 Ny integrationsplattform

Dagens IT-stöd för integration har skapat stora och ofördelaktiga beroenden mellan färdtjänstens IT-system. Analysen visar att en modern integrationsplattform kan skapa den separation mellan IT-systemen som medger mycket hög tillgänglighet hos trafiksystemen samtidigt som tillståndssystem och övriga stödjande IT-system kan förvaltas med större fokus på konfidentialitet och riktighet. Funktioner i moderna integrationsplattformar ger stora möjligheter till loggning och övervakning av informationssäkerhets-aspekter samtidigt som de erbjuder ett effektivt verktyg för kontrollerad informationsdelning.

En ny integrationsplattform kommer att ställa höga krav på förvaltningsorganisationen. Plattformen kan dock användas i flera verksamheter och därmed samförvaltas och samfinansieras.

2.11 Effekter av ett valfrihetssystem för färdtjänst

Lagen om valfrihetsystem kan enligt affärsanalysen komma att tillämpas inom den tidsrymd för vilken IT-analysens målbeskrivning är tillämplig. Inom förstudien har observerats att kundval kan ge effekter som att samplanering och köruppdragshantering hamnar utanför Trafikförvaltningen. IT-analysen adresserar detta framtidsscenario genom att separera trafiksystemet från tillståndssystemet. Därmed skapas flexibilitet för Trafikförvaltningen.

3 Mål för Framtida systemstöd för färdtjänstverksamheten

Kartläggningen av färdtjänstverksamheten ger tillsammans med analysresultaten en bild av de mål som det framtida systemstödet för färdtjänst och sjukresor ska uppnå.

3.1 Mål för nytt systemstöd

Målen är härledda ifrån uppdragsspecifikationen, intervjuer med intressenter inom Trafikförvaltningen, analysresultaten samt strategi- och måldokument inom Trafikförvaltningen.

3.1.1 Rättssäkert, noggrannt och effektivt myndighetsutövande

De beslut som fattats i tillståndsärenden kan överklagas i förvaltningsdomstol. I Trafikförvaltningen myndighetsuppdrag gällande färdtjänst ingår ansvar för att medborgare i länet får en rättssäker, noggrann och effektiv prövning utifrån lag om färdtjänst och de riktlinjer som trafiknämndens färdtjänstutskott fastställer.

3.1.2 Hög anpassningsbarhet för verksamhetsspecifika IT-system

Trafiknämndens färdtjänstutskott fastställer de riktlinjer som ska gälla för färdtjänstverksamheten. Om dessa blir mycket detaljerade kan det uppstå svårigheter att anpassa ett standardsystem så att det i alla delar fungerar enligt reglerna. Samtidigt finns det stora fördelar med ett standardsystem och det fungerar uppenbarligen att använda sådana hos alla andra trafikhuvudmän i Sverige. Det är därför rimligt att anta att Färdtjänstens regelverk kan realiseras i ett standardsystem.

De IT-system som anskaffas måste ha en hög grad av konfigurerbarhet och vara modulindelade för att effektivt kunna anpassas efter nya eller ändrade riktlinjer.

3.1.3 Minimerat antal fel i hanteringen

I färdtjänstens uppdrag ingår ansvar för att invånare i länet får en rättssäker, noggrann och effektiv prövning utifrån lag om färdtjänst och de riktlinjer som trafiknämndens färdtjänstutskott fastställer. Det är angeläget att minimera antalet fel i hanteringen.

3.1.4 Ökad integrering i Trafikförvaltningen

Genom ett mer likartat arbetssätt och nyttjande av gemensamma IT-system kan färdtjänsten inlemmas i kollektivtrafikadministrationen.

3.1.5 Hög användbarhet

Dagens IT-miljö har många och omfattande brister. Den upplevs också ha låg användbarhet. Dessa brister beskrivs detaljerat i förstudiens IT-analys och verksamhetsanalys, se [IT_ANALYS] respektive [V_ANALYS].

De viktigaste bristerna är:

Problem	Beskrivning
Nätverk	Långa inloggningstider till vissa system, samt opålitlig tillgång till resurser i olika delar av nätverket.
Många system	Användarna behöver ha många IT-system igång samtidigt för att kunna utföra sina uppgifter.
Gamla gränssnitt	Många av systemen är gamla och har därför omständliga gränssnitt som kräver att användarna navigerar mellan flera sidor för att utföra en uppgift.
Oenhetliga gränssnitt	I några fall används olika IT-system för likartade funktioner. Exempelvis för ärendehantering och tillståndshantering. Detta leder till att användarna måste tillämpa olika arbetssätt trots att det inte borde vara nödvändigt.

3.1.6 Förtydligad informationshantering

Integrationerna mellan IT-systemen är i nuläget komplexa, saknar koordination, är baserade på olika teknologier och har svag förvaltning. Dessutom blandas applikationslogik och integration i dagens integrationslösning, vilket har lett till en otydlighet gällande var den korrekta versionen av viss information finns. En förtydligad informationshantering innebär att informationen alltid har en ägare och att informationen är väl definierad och strukturerad. Hanteringen av information ska ske i utpekade informationssystem, enligt princip 10 i infrastrukturstrategin.

3.1.7 Hög tillgänglighet

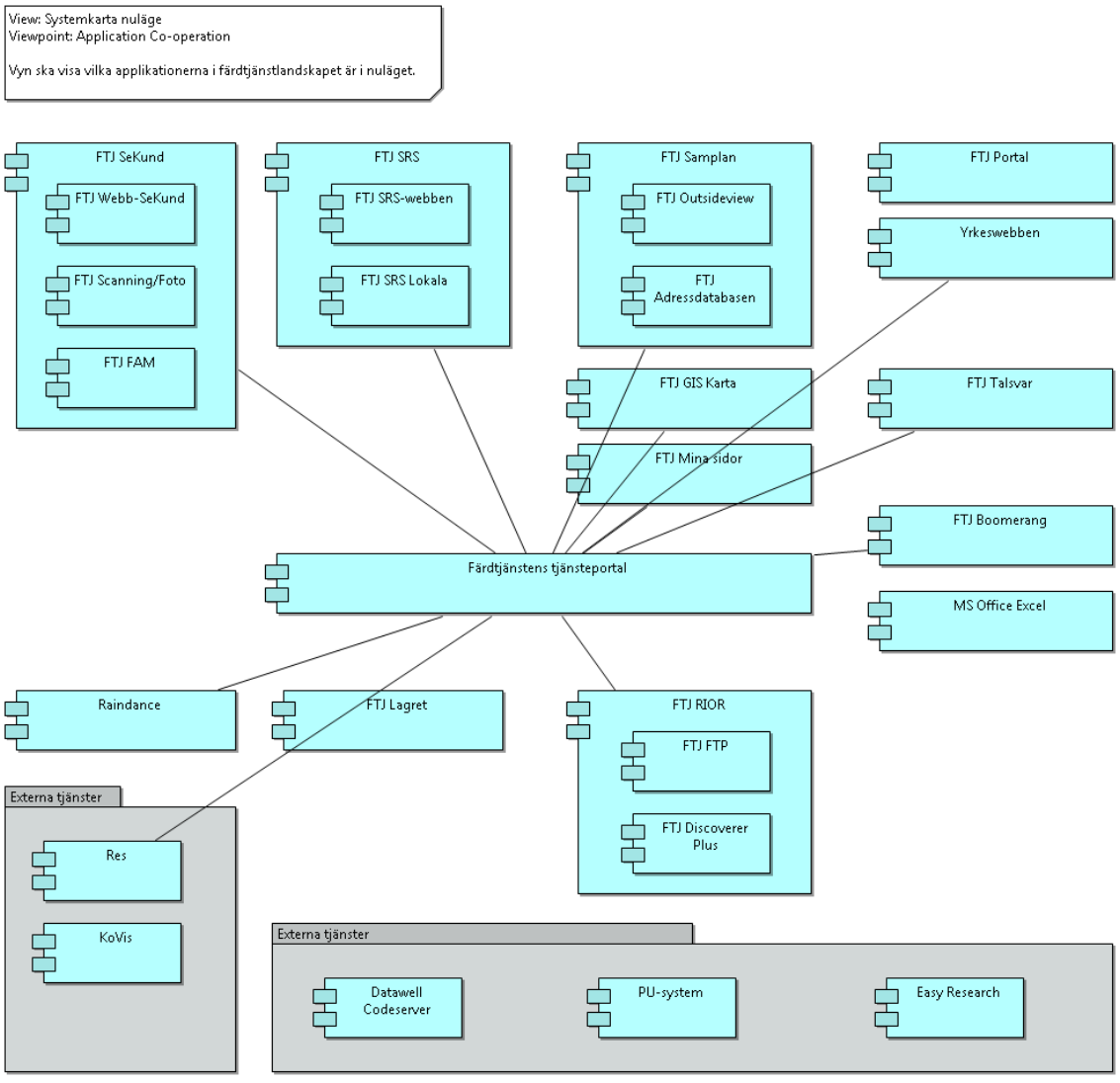
Tillgänglighetskrav på färdtjänstens IT-miljö beskrivs i IT-analysens målbeskrivning: *Vy-paket #4 – Informationssäkerhetsklassificering och IT-system*, se [IT_ANALYS]. Trafiksystemet har speciellt högt ställda tillgänglighetskrav.

3.1.8 Färre IT-system

För att få ett effektivt nyttjande och kostnadseffektivt ägande av IT-system för en verksamhet är det önskvärt att *antalet* IT-system är få. Få IT-system förenklar användandet eftersom information inte behöver föras över mellan dem. Användaren behöver normalt inte heller granska flera olika vyer för att få en samlad bild över sitt ärende. Färre system leder också till färre integrationer mellan systemen. Det är dock inte önskvärt att nå ett enda stort monolitiskt IT-system eftersom det blir svårt att byta ut och dyrt att underhålla. Ett fåtal IT-system med tydliga funktionsområden och ett så stort nyttjande av Trafikförvaltningens övriga gemensamma system som möjligt är det mest önskvärda. Enligt princip 8 i infrastrukturstrategin ska konsolidering ske där så är möjligt.

3.2 Systemkartan – nuläge

Färdtjänsten har i nuläget 23 olika IT-system och använder 5 externa tjänster. Några verksamhetskritiska system upplever dagligen driftstörningar medan andra fungerar bra. Driftstörningarna är ett resultat av att systemen i många fall är gamla och att den teknik de använder är föråldrad. Systemen har genomgått ett stort antal anpassningar under sin livstid. Antalet anpassningar har i sin tur bidragit till att göra IT-systemförvaltningen omständlig och komplex. De flesta system är unika för området färdtjänst och integrerar i huvudsak med varandra, med vissa undantag. Exempel på externa integrationer är utbytet av data mellan färdtjänsten och trafikoperatörer. Exempel på IT-system som inte är unika för färdtjänsten är ärendehanteringssystem (Boomerang) och ekonomisystem (Raindance).

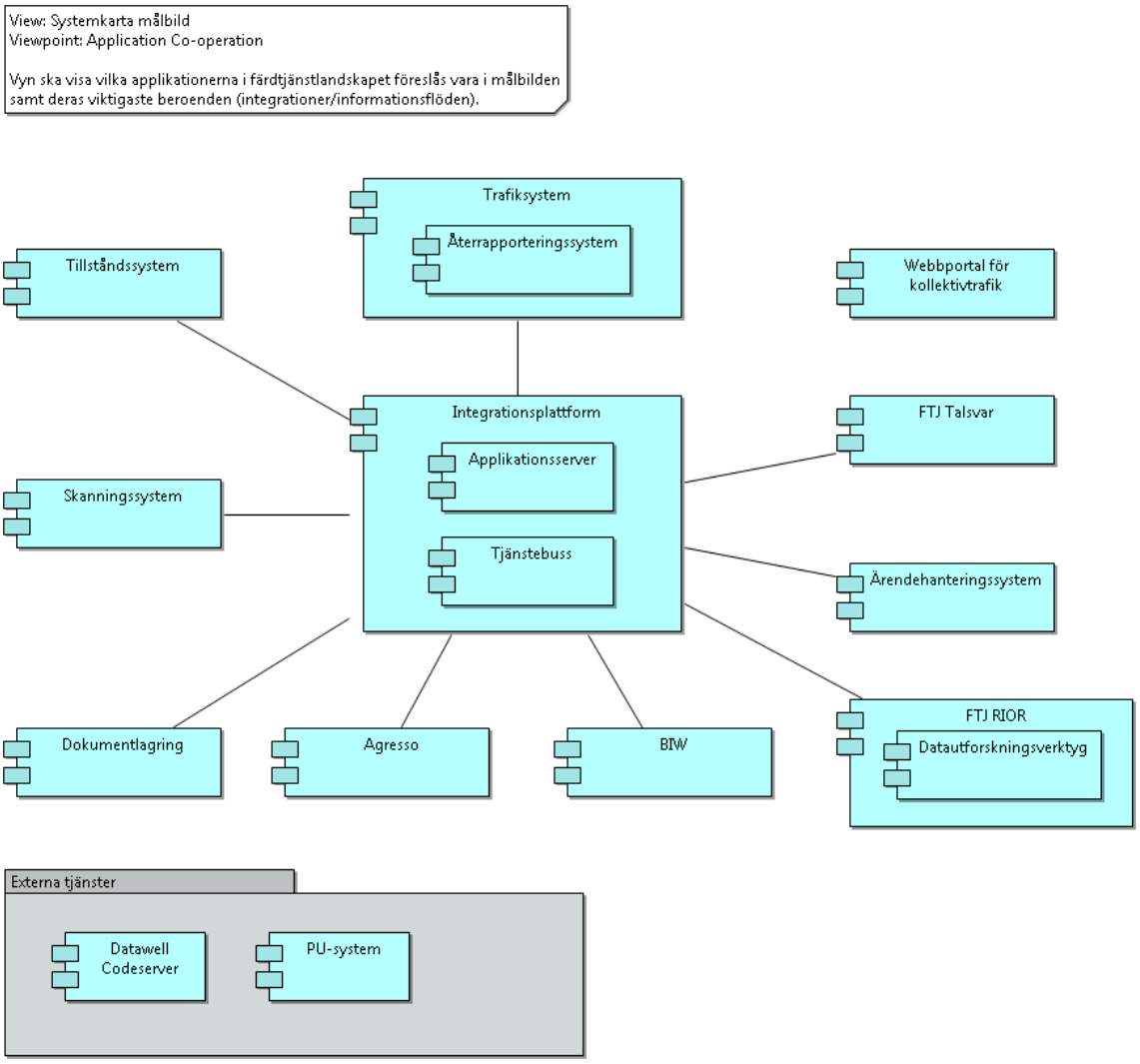


Figur 1 - Systemkara nuläge

I IT-analysen, se [IT_ANALYS], finns den fördjupade beskrivningen av systemkartan för nuläget och dess ingående delar.

3.3 Systemkartan – målbild

I målbilden har färdtjänstverksamheten färre IT-system och Trafikförvaltningens gemensamma IT-system används i högre grad. Dessutom har en modern integrationsplattform införts för att möjliggöra separation av IT-systemen och förtydliga informationsdelningen mellan dem. För tillståndshanteringen har de två föråldrade IT-systemen ersatts av ett nytt gemensamt tillståndshanteringssystem. Även trafiksystemet har ersatts av ett nytt system. Dessutom har nätverksförbättringar genomförts och en ny skanningslösning har införts. Skanningslösningen är gemensam för hela färdtjänstverksamheten.



Figur 2 - Systemkarta målbild

I IT-analysen, se [IT_ANALYS], finns den fördjupade beskrivningen av systemkartan för målbilden och dess ingående delar.

3.4 Översikt över ändringar i systemlandskapet

Tabellen nedan listar de viktigaste gapen mellan nuläge och målbild på systemnivå.

IT-system nuläge	IT-system målbild	Beskrivning
FTJ SeKund FTJ SRS	Tillståndssystem	Ett nytt produktbaserat tillståndssystem upphandlas. Tillståndssystemet blir gemensamt för alla typer av tillstånd.
FTJ Samplan FTJ GIS Karta FTJ Mina sidor	Trafiksystem	Ett nytt produktorienterat trafiksystem upphandlas. Trafiksystemet innehåller stödet för GIS (geografiska informationssystem, kartor etc.) och gränssnitt för resebeställningar.
FTJ Portal Yrkeswebben	Webbportal för kollektivtrafik	Befintlig plattform för bl.a. webbplatsen sl.se. På webbportalen publiceras sådan information som är öppen och inte behöver behörighetsskyddas. Den publika informationen är riktad både till resenärerna och till trafikutövarna.
FTJ Talsvar	FTJ Talsvar	Det befintliga IT-systemet bibehålls. FTJ Talsvar är IT-systemet för automatiserad resebokning via telefon (självservice).
FTJ Boomerang MS Office Excel	Ärendehanterings-system	Färdtjänstverksamhetens ärendehantering ingår som en instans i ett gemensamt system som delas mellan flera verksamheter inom Trafikförvaltningen.
Färdtjänstens tjänsteportal	Integrations-plattform	En ny produktbaserad integrationsplattform ersätter den nuvarande integrationslösningen. Integrationsplattformen blir gemensam för Trafikförvaltningen.
Raindance Res	Agresso	Konsolidering av alla ekonomifunktioner (inklusive fakturering och utbetalning) till

IT-system nuläge	IT-system målbild	Beskrivning
		gemensamt IT-system.
FTJ Lagret	BIW	Konsolidering av system för beslutsstöd till det för Trafikförvaltningen gemensamma IT-systemet.
FTJ RIOR	FTJ RIOR	Det befintliga IT-systemet bibehålls. FTJ RIOR svarar för validering av återrapporterade resor inför utbetalning och fakturering. Det är också ett utredningsverktyg för reseärenden.
FTJ Scanning/Foto	Skanningssystem	Tidigare system och delsystem för skanning konsolideras till ett nytt IT-system. Inkluderar också den postskanning som i nuläget saknar IT-förvaltning
SRS Skanner		
FTJ FAM	Dokumentlagring	Konsolidering av alla dokumentlagringsfunktioner till ett gemensamt IT-system. Genom integrationsplattformen kan dokumentlagringen vara åtkomlig för samtliga verksamhetssystem. Det primära produktalternativet är Platina (produkten som används för ärende- och dokument-hanteringssystemet EDIT).

4 Handlingsplan

Handlingsplanen beskriver hur den rekommenderade lösningen i förstudierapporten kan realiseras. Den beskrivna handlingsplanen är inte det enda sättet att uppnå rekommenderad lösning. Den ska heller inte förväxlas med en formell projektplan.

Handlingsplanen är möjlig att se som en ”att-göra-lista” då den, på övergripande nivå, innehåller alla aktiviteter Trafikförvaltningen måste genomföra för att uppnå föreslagen rekommendation.

Handlingsplanen omfattar ett antal delprojekt som tillsammans beskriver åtgärder för att etablera hela den målbild som förstudien beskriver. Varje delprojekt beskrivs översiktigt i en grov tidsplan och med ett antal aktiviteter. När så är möjligt motiveras varje delprojekt utifrån kända vinster och kostnader. De olika delarna i planen, och planen som helhet har riskanalyserats.

Slutligen klarläggs i vilken sekvens de olika delprojekten bör utföras och vilka beroenden som råder mellan respektive delprojekt.

Kostnadsuppskattningarna är mycket ungefärliga och kan behöva justeras efter att en fördjupad planering genomförts.

Tidsaxeln är avsedd att tjänstgöra som exempel. Det går sannolikt att förlänga eller förkorta respektive delprojekt. Det primära är *ordningen* i vilket arbetet bör utföras.

Handlingsplanen är utformad utifrån de beroenden som identifierats mellan delprojekten. Bland annat bedöms det vara klokt att få en integrationsplattform och ny nätverkslösning på plats innan nya IT-system införs.

Då färdtjänstverksamhetens IT-miljö är såväl ålderstigen som mycket komplex är det omöjligt att göra bytet helt friktionsfritt. Exempelvis behöver befintliga integrationer kartläggas i detalj och ett förslag på nya integrationsflöden tas fram. Här kommer det att bli nödvändigt att ha dubbla system i drift för att säkerställa verksamhetens stabilitet under förändringsarbetet.

4.1 Översikt

Handlingsplanen är indelad i nedanstående fem delprojekt.

A. Införande av en integrationsplattform för att möjliggöra en uppdelning av IT-stöden.
B. Införande av en gemensam skanningslösning för färdtjänstservice och färdtjänsttillstånd.
C. Nätverksförändringar.
D. Flytt av vissa funktioner till Trafikförvaltningens gemensamma IT-system.
E. Anskaffande av nya system för tillståndshantering och trafikhantering

När alla fem delprojekten är genomförda är den föreslagna förändringen genomförd.

4.2 Analyserade risker

En första kartläggning av risker med handlingsplanen har genomförts. Riskerna presenteras per delprojekt. Riskerna blir därmed associerade med det delprojekt i vilken realisering sker. Vid riskinsamlingsövningen var ITU/Informationssäkerhet, färdtjänstservice, IT-arkitekt färdtjänst, samt IT-analysansvarig och verksamhetsanalysansvarig inom förstudien representerade. De risker som skattades till höga riskvärden (sannolikhet och konsekvens) och som är prioriterade att hantera finns listade nedan och under respektive delprojekt. Risker med låga och medelhöga riskvärden är inte dokumenterade i denna förstudierapport.

- Risk finns att Trafikförvaltningen kan komma att tvingas välja en part som inte enkelt kan styras eller granskas på grund av sourcing-strategin.
- Risk finns att helheten aldrig etableras fullt ut och investeringen därmed inte blir till full nytta.
- Risk finns för stora störningar i arbetsprocesser vid införandet av nya system.

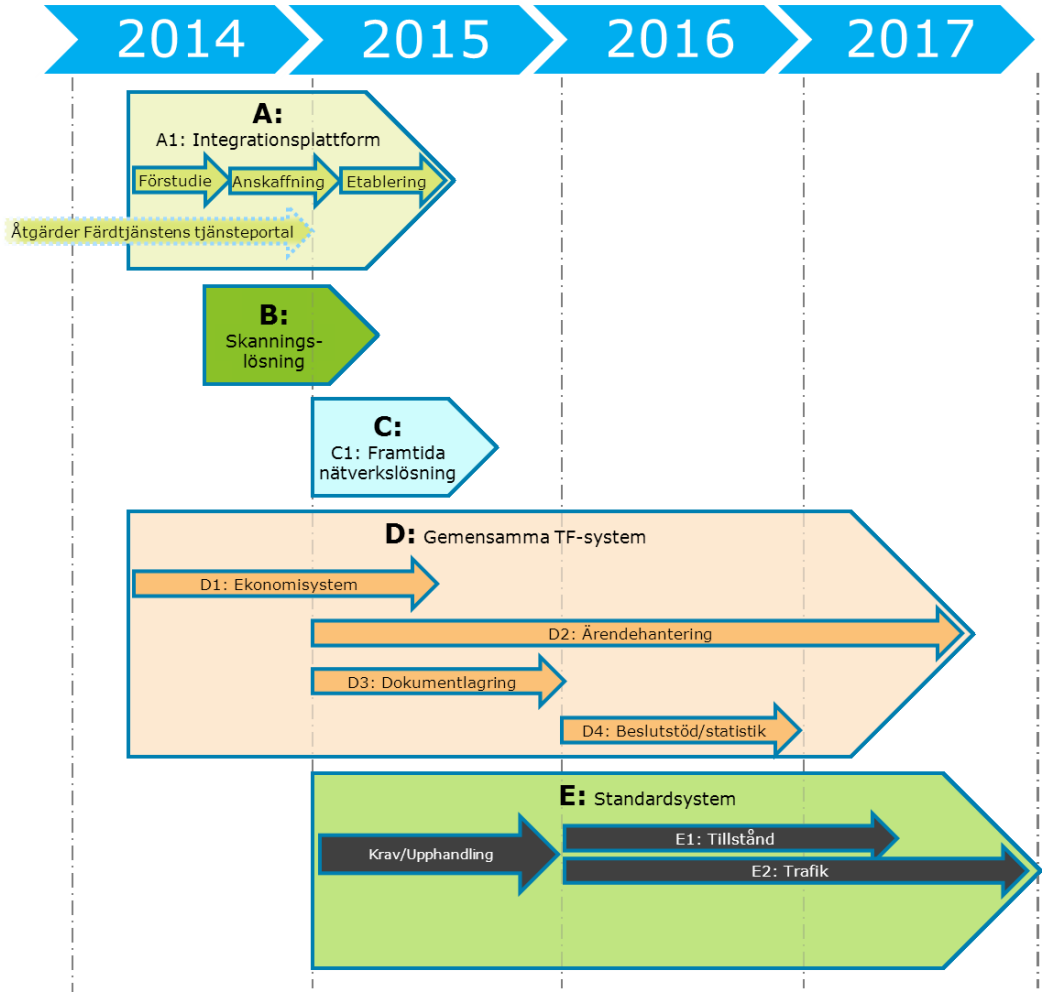
4.3 Beroenden

Handlingsplanen är anpassad efter pågående och planerade IT-aktiviteter inom Trafikförvaltningen. Införande av en integrationsplattform bör ske tidigt eftersom det är en förutsättning för att på ett bra sätt kunna separera applikationerna i samband med upphandlingskravställning. Integrationsplattformen är också en god hjälp i att kunna hantera en miljö där nya och äldre IT-system samexisterar.

Att tidigt gå över till Trafikförvaltningens framtida lösning för nätverk och katalogtjänster är fördelaktigt för färdtjänstverksamheten. I och med detta slipper man genomföra komplexa nätverksändringar för IT-stödet flera gånger, vilket också medför risk för driftsstörningar.

För övrigt är beroendena inte absoluta utan mer att betrakta som starka rekommendationer.

Det finns beroenden mellan delprojekten för färdtjänsten och andra IT-förbättringsaktiviteter inom Trafikförvaltningen. Vad beträffar införande av standardplattformar för integration och övergång till Trafikförvaltningens gemensamma plattformar för ekonomi och ärendehantering behöver dessa planer synkroniseras med handlingsplanen.



Figur 3 - Handlingsplan

4.4 Delprojekt A – Integrationsplattform

Delprojekt A innefattar införandet av en integrationsplattform för färdtjänsten. Genom att etablera en integrationsplattform kan utbyte av information mellan IT-system ske utan att direkta beroenden skapas mellan IT-systemen. Hög tillgänglighet för ett system som nyttjar viss information måste inte automatiskt leda till hög tillgänglighet för levererande system. En integrationsplattform har också möjlighet att skapa tydligare hantering av informationen eftersom en källa på ett ordnat sätt kan leverera uppgifter samtidigt till flera mottagare. Risken för förvanskade data minskar därmed. I en verksamhet med föränderlig uppsättning IT-system stödjer en central integrationsplattform ett kontrollerat utbyte av system genom att via konfiguration styra informationsflöden. På detta sätt skapas möjlighet till parallell hantering av data som stöd till testverksamhet och pilotdriftslösningar.

Under våren 2014 bedrivs en förstudie som ska studera lösningar för integration inom ett antal områden i Trafikförvaltningens IT-landskap. En av de tänkbara

lösningarna är en integrationsplattform som samutnyttjas av Trafikförvaltningen.

Pågående förvaltningsaktiviteter

Inom förvaltningen av det befintliga systemet *Färdtjänstens tjänsteportal* har en arkitekturell kartläggning gjorts, vilken rekommenderar ett stegvist införande av en integrationsplattform i form av en Enterprise Service Bus (ESB). Något beslut gällande val av produkt eller ekonomisk strategi för realisering har inte fattats. Rekommendationen antogs våren 2013 av förvaltningsområdets samordningsgrupp (tidigare styrgrupp) och utgör nu en del av förvaltningsplanen för förvaltningsområdet Färdtjänst. Det stegvisa införande omfattar fyra steg:

1. Modernisering av hårdvara
2. Separation av integrationsdelar (från applikationslogik)
3. Lastbalansering
4. Införande av ESB integrationsplattform

Aktiviteterna åskådliggörs i figuren ovan med pilen ”Åtgärder Färdtjänstens tjänsteportal”.

Det är lämpligt att steg 4 ovan realiseras med en gemensam integrationslösning för Trafikförvaltningen.

Krav på en gemensam integrationsplattform

Samverkan kring och samutnyttjande av en gemensam integrationsplattform inom Trafikförvaltningen förutsätter att ett antal krav är uppfyllda.

- Verksamheter (i synnerhet färdtjänsten) som hanterar känslig information (K3) behöver separera sin hantering och lagring av data från andra verksamheter. Beroende på val av produkt för integrationsplattformen kan detta ske på olika sätt.
- Systemadministration måste ske så att det är tydligt vilka som har förhöjda behörigheter.
- Loggning av alla händelser som direkt eller indirekt påverkar informationshanteringen ska ske i enlighet med Trafikförvaltningens krav inom området informationssäkerhet.

Risker

- Införande av integrationsplattformen drar ut på tiden eftersom många svåra frågor kring denna måste redas ut.
- Om integrationsplattformen är gemensam för alla (IT-system) inom Trafikförvaltningen kan det finnas risk att information hamnar i fel händer på grund av missar i konfiguration.
- Risk finns att information kommer i orätta händer på grund av oklara behörighetsrutiner.

- Risk finns att det blir dyrt och svårt att införa förändringar på grund av en komplex informationsmodell.
- Risk finns att prestanda blir lidande på grund av omfattande krav på t.ex. loggning eller systemets användning hos annan part.

4.5 Delprojekt B – Skanningslösning

Delprojekt B innefattar att införa en gemensam lösning för skanning som nyttjas av både färdtjänstservice och färdtjänsttillstånd. Det medger ett gemensamt arbetssätt för skanning och en effektivare hantering av inkommande post.

Skanningslösningen nyttjar den nya integrationsplattformen för kommunikation mellan skanningssystemet och dokumentlagring respektive verksamhetssystem. I delprojektet implementeras nya integrationer baserat på det meddelandebuss-mönster för integration som IT-analysen beskriver.

En meddelandebuss är en arkitektur som möjliggör samarbete mellan olika IT-system på ett sätt som gör dem så lite beroende av varandra som möjligt. Ett IT-system kan därmed bytas ut utan att andra IT-system påverkas.

I en meddelandebuss etableras en publicering- och prenumerationskanal som gör att ett IT-system kan kommunicera en händelse till ett flertal intresserade mottagare. Det sändande IT-systemet behöver inte veta vilka mottagarna är eller hur många de är. Ett mottagande system behöver endast veta vilken typ av händelser det är intresserat av och inte vem som skickat det.

I fallet med skanningssystemets användande av integrationsplattformen kan flödet beskrivas enligt nedan.

Rådata från skanning (bilddata) tillsammans med metadata skickas till integrationsplattformen för lagring i dokumentlagringssystemet. Typiskt sett innehåller svaret från dokumentlagringssystemet information om hur dokumentet kan återhämtas/adresseras.

Efter att ett dokument lagrats kan, om det är av tillståndstyp (t.ex. en ansökan), ett meddelande skickas till integrationsplattformen och hämtas upp av tillståndssystemet. Andra typer av inskannade dokument hanteras på motsvarande sätt utan att skanningssystemet behöver ha kännedom om vilket det mottagande systemet är.

Risker

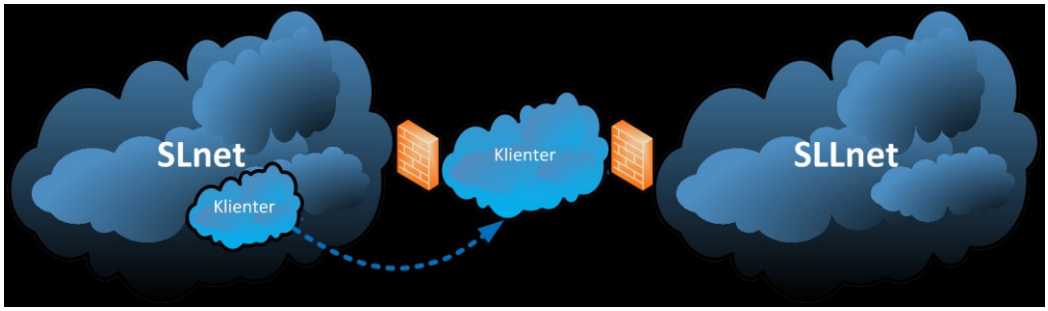
- Risk finns att ett enda (gemensamt) skanningssystem blir en single-point-of-failure.

4.6 Delprojekt C – Flytt till Trafikförvaltningens framtida nätverkslösning

Delprojekt C innebär att färdtjänstmedarbetarna flyttas med till det framtida nät som är planerat för hela Trafikförvaltningen. När färdtjänstverksamheten

införlivades i Trafikförvaltningen gjordes detta utan sammansmältning mellan nätverken och färdtjänstverksamheten blev således en egen nätverks-ö. I den framtida nätverkslöningen för Trafikförvaltningen finns fullgott informationssäkerhetsskydd för all verksamhet, även färdtjänstverksamheten, så att någon separation inte längre kan motiveras.

Planen är att skapa ett så kallat klientnät mellan SLnet och SLLnet, enligt Figur 4: *Framtida nätverkslösning* nedan. Dessutom innefattar delprojekt C att avveckla färdtjänstens AD (Active Directory) och att flytta funktionalitet och behörigheter till Trafikförvaltningens AD. Om detta delprojekt bedrivs tidigt kan brandväggskonfiguration och behörigheter redan vara korrekta när efterföljande förändringar i IT-miljön ska genomföras.



Figur 4: Framtida nätverkslösning

4.7 Delprojekt D – Flytt till Trafikförvaltningens IT-system där det är möjligt

Delprojekt D syftar till att flytta funktioner inom fördtjänstverksamheten till Trafikförvaltningens befintliga och framtida gemensamma IT-system, där detta är möjligt. Detta leder till att Trafikförvaltningen får färre IT-system att förvalta, och ger därför lägre kostnader när de överlappande IT-systemen har avvecklats.

Först ut är bytet av ekonomisystemet FTJ Raindance till Agresso. En förstudie inleds redan under Q1 2014 oberoende av denna förstudie. Delprojekt D innefattar även byte till en planerad standardplattform för kundärendehantering (plattformsvalet är under utredning), dokumentlagring (baserat på Platina-plattformen) och beslutstöd/analys och statistik (baserat på SL BIW-plattformen).

Trafikförvaltningen har många ärendehanteringssystem. Ett arbete pågår för att välja ett mindre antal system för förvaltningen. Därefter bör färdtjänstens ärenden flytta till något av dessa ärendehanteringssystem, dock med beaktande av att viss informationen måste sekretesskyddas.

De integrationer som behövs för informationsutbyte mellan IT-systemen skapas i detta delprojekt. Integrationerna införs i integrationsplattformen som etablerats i delprojekt A.

Risker

- Risk finns att konfidentiell data sprids på grund av att information med olika nivåer av konfidentialitet hanteras i samma system.
- Risk finns att de gemensamma systemen blir dyra att lyfta och förvalta pga. den högre klassificeringen.
- Risk finns att befintliga gemensamma IT-system ännu inte är dimensionerade för de nya användarna och den nya informationen som tillkommer med färdtjänsten.
- Risk finns att vi inte kan ställa krav på ett tillräckligt bra sätt för att få det system vi behöver när det gäller ärendehantering.
- Risk finns att backup-systemen inte är tillräckliga i förhållande till färdtjänstverksamhetens krav eftersom K3-klassificerad information inte lagras i samma lagringsmängd.

4.8 Delprojekt E – Flytt från speciallösningar till anpassade standardsystem

Delprojekt E består av att byta ut färdtjänstverksamhetens tillståndssystem och trafiksystem. Dessa system är föråldrade och har bristfällig dokumentation. Därför är det kritiskt att en omfattande kravställning av dessa system genomförs.

För tillståndshantering ska ett IT-system, som innefattar både färdtjänst och sjukresor handlas upp.

Det finns stora fördelar med att införa de nya IT-systemen först i steg E, *efter* att integrationsplattformen (delprojekt A) och nätverksförändringarna (delprojekt C) har etablerats. Därigenom kan dubbeljobb för integration, nätverk och brandväggshantering undvikas. Dessutom är det en stor fördel om dokumentlagringen (delprojekt D) är på plats innan delprojekt E genomförs.

De integrationer i integrationsplattformen som behövs för informationsutbyte mellan IT-systemen skapas i detta delprojekt.

Risker

- Risk finns att IT-stödens gränssnitt har mycket låg användbarhet på grund av att vi inte får ställa egna krav på produkten.
- Risk finns att fel utvärderingsmodell premierar historisk erfarenhet och etablering på marknaden istället för arkitekturell flexibilitet.
- Risk finns att onödigt detaljerad kravställning exkluderar dugliga leverantörer.
- Risk finns att färdtjänstens specifika verksamhetsbehov inte kan levereras eftersom Trafikförvaltningen inte har dessa krav fullständigt dokumenterade eller att de inte har en form som passar för kravställning.

4.9 Kostnadsuppskattningar

HEMLIG

enligt 19 kap 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
Trafiknämnden i Stockholms läns landsting

Se [KOSTNADSUPPSKATTNING].

5 Strategier för genomförande

Kapitlet beskriver alternativ och ställningstaganden inom delprojekten A och E (*Integrationsplattform*, respektive *Flytt från speciallösningar till ett anpassat standardsystem*).

5.1 Strategi för genomförande av delprojekt A

Förstudien identifierar två möjliga genomförandealternativ:

1. Gemensam integrationslösning för Trafikförvaltningen
2. Dedikerad integrationsplattform för färdtjänstverksamheten

Valet har ingen direkt funktionell påverkan på de andra delprojekten. Valet påverkar primärt fördelning av investerings- och förvaltningskostnader inom Trafikförvaltningen. Valet påverkar också hur avancerad produkt som är möjlig att anskaffa.

5.1.1 Genomförandealternativ 1 – Gemensam integrationslösning

Alternativet innebär att en gemensam integrationslösning anskaffas för hela Trafikförvaltningen.

Fördelar

En gemensam integrationslösning medger att Trafikförvaltningen etablerar en gemensam förvaltningsorganisation för denna. Detta ger högre kvalitet i förvaltningen genom möjligheten att ha ett sammanhållet forum för stöd, styrning och förvaltning. En sådan benämns ICC (Integration Competence Center).

En för Trafikförvaltningen gemensam integrationslösning följer infrastrukturstrategins princip 8 om begränsning av antalet tekniska lösningar genom standardisering och samordning.

Genom en gemensam integrationsplattform kan fler avancerade funktioner bli tillgängliga för alla integrationsbehov. Färdtjänstverksamheten kan i detta sammanhang få tillgång till avancerade funktioner som annan verksamhet har infört.

Nackdelar och risker

Anskaffning av en gemensam integrationslösning innebär en risk för förseningar i genomförandet av den föreslagna handlingsplanen. Ett större anskaffningsprojekt kommer att ha fler faktorer att förhålla sig till. Det är inte säkert att beslut kring dessa alltid gagnar färdtjänstverksamheten.

Den tänkta förvaltningsorganisationen för en gemensam integrationslösning är ännu inte fastställd. Denna nackdel är vanligt förekommande vid införande av nya typer av IT-system, men får lite större betydelse eftersom IT-systemet i detta fall har en annorlunda och mer verksamhetsgenomgripande karaktär.

En nackdel för anskaffningen av en gemensam integrationslösning är att ett gemensamt kravarbete kan blir komplext och omfattande.

I en större förvaltningsorganisation för integrationslösning kan införandet av nya integrationer upplevas formellt och trögt.

Om integrationslösningen blir gemensam för Trafikförvaltningen kan det finnas risk att information hamnar i fel händer på grund av felaktigheter i konfigurationen. Mer avancerade integrationslösningar kan dock ha mekanismer som förhindrar detta, t.ex. separerad administration för olika verksamheter.

5.1.2 Genomförandealternativ 2 – Dedikerad integrationsplattform

Alternativet innebär att integrationslösningen anskaffas som en dedikerad plattform för färdtjänstverksamheten.

Fördelar

Kravmängden blir mindre. Det räcker att förhandlingar och avväganden kring olika krav stäms av mot en mindre mängd personer och verksamheter.

Eftersom fokus vid införande av en dedikerad integrationsplattform ligger på en begränsad del av verksamheten förväntas ingen glidning av prioriteringar i genomförandet.

Nackdelar och risker

IT-förvaltningen för färdtjänstsystem inom Trafiknära IT är liten och bedöms ha svårt att förutom IT-systemen framgångsrikt kunna förvalta en integrationsplattform. Om en dedikerad integrationsplattform realiseras inom denna förvaltning kan leverantörsberoendet bli så stort att viktig kärnkompetens för förvaltningen inte kan upprätthållas.

Fler verksamheter inom Trafikförvaltningen har uttryckt en vilja att etablera integrationsplattformar. En dedikerad integrationsplattform för färdtjänstverksamheten skulle därmed bryta mot infrastrukturstrategins princip 8 om begränsning av antalet tekniska lösningar genom standardisering och samordning.

En integrationsplattform som har färre verksamheter som intressenter, och därmed färre faktiska integrationer, kommer att bära en högre relativ kostnad per integration när man t.ex. vill skapa högre tillgänglighet eller robusthet. Detta kan vara bromsande för nödvändig verksamhetsutveckling.

I en dedikerad integrationsplattform kan man förledas att ställa krav med lägre grad av formalitet vid nya eller ändrade integrationer. Risken med detta är att kvalitetsnivån för informationen och tjänsterna i plattformen kan sjunka över tid.

Om färdtjänstverksamheten har en egen integrationsplattform skapas inga synergier kring delning av information mellan särskild och allmän

kollektivtrafik. Uppföljning av t.ex. tillgänglighetsanpassningar förenklas därför inte, vilket försvårar gemensamt arbete med förbättringar av trafikeffektiviteten. En dedikerad plattform bidrar inte heller till upprätthållandet av en gemensam begreppsvärld för hela Trafikförvaltningen.

5.1.3 Rekommendation

Alternativ 1 rekommenderas. Risken för förskjutningar i projektplaner bör hanteras dels genom att skapa flexibilitet i genomförandet av handlingsplanen, dels genom att styra införandeprojektet för integrationsplattformen så att *tid* blir en prioriterad faktor. Det senare är rimligt eftersom delprojekt A inte förväntas leverera en integrationsplattform *med* införda integrationer.

Alternativ 1 ligger i linje med Trafikförvaltningens strategier och medför en möjlighet att kraftsamla kring tillgänglighet, robusthet och funktionella förmågor i plattformen.

5.2 Strategi för genomförande av delprojekt E

Förstudien identifierar två möjliga genomförandealternativ:

1. Separat upphandling av tillståndssystem och trafiksystem
2. Sammanhållen upphandling av tillståndssystem och trafiksystem

Inget av de identifierade alternativen påverkas av de andra delprojekten.

5.2.1 Genomförandealternativ 1 – Separata IT-system

Alternativet innebär att tillståndssystem och trafiksystem upphandlas för sig. De två IT-systemen kan – men måste inte – ha olika leverantörer. Båda systemen upphandlas som fristående system, med krav på tydlig uppdelning och väldefinierade gränssnitt.

Fördelar

Den största fördelen med alternativ 1 är att det ger en tydlig uppdelning mellan IT-system för myndighetsuppdraget och för trafikutövandet. När tillståndsverksamheten förändras och behöver uppdatera sitt IT-stöd kan det ske oberoende av verksamheten på färdtjänstservice, och vice versa. Separata IT-system möjliggör en förvaltning med färre beroenden mellan Trafikförvaltningens organisationsdelar.

Analysens resultat beskriver speciellt behovet av flexibilitet i förhållande till ett eventuellt införande av kundval.

Det är sannolikt också lättare att med uppdelade IT-stöd bibehålla en kontrollerad hantering av information med den högsta graden av konfidentialitet. Denna typ av information har en tydlig hemvist i tillståndssystemet och endast begränsade delar behöver vara tillgängliga i trafiksystemet.

Trafiksystemet ställer högre krav på tillgänglighet än tillståndsystemet. I en uppdelad lösning kan vi undvika kostnaden för ökad tillgänglighet i tillståndssystemet.

Nackdelar och risker

Fler leverantörer kan medföra högre kostnader för inköp och förvaltning. Alternativ 1 kan också medföra en mer divergerad användarupplevelse med fler typer av gränssnitt och arbetsflöden. Endast få användare arbetar dock i båda dessa system.

5.2.2 Genomförandealternativ 2 – Sammanhållet IT-system

Alternativet innebär en sammanhållen upphandling av tillståndssystem och trafiksystem där IT-systemen antas komma från samma leverantör. Båda systemen upphandlas i detta alternativ tillsammans som en enhetlig systemlösning. I denna ställs inte krav på en lika tydlig uppdelning mellan dem.

Fördelar

Alternativ 2 kan ge en mer ekonomiskt fördelaktig systemlösning. Trafiksystem och tillståndssystem från samma tillverkare kan också ge goda förutsättningar för en effektiv och homogen användarupplevelse.

Nackdelar och risker

Driftstörningar i en gemensam systemmiljö för tillstånd och trafik kan påverka hela färdtjänstverksamheten. Alternativ 2 kan medföra svårigheter att senare dela upp systemstöden för tillståndshanteringen och trafikutövandet vilket försvårar verksamhetsförändringar.

I trafiksystemet finns användargrupper som t.ex. trafikutövare, beställningsmottagare och resegarantihandläggare. Dessa grupper ska inte ha tillgång till vårdrelaterad information men behöver ha kunskap om de speciella förutsättningar som gäller för resenärens resande. Sådana förutsättningar är t.ex. om resenären ska åka i framsätet eller om en rullstolstaxi behövs. Resenärsprofilen är den beskrivning av förutsättningarna för resande som inte inkluderar någon vårdrelaterad information. Det blir svårare särskilja resenärsprofilen i trafiksystemet från den vårdrelaterade informationen i tillståndssystemet i en sammanhållen systemlösning.

5.2.3 Rekommendation

Alternativ 1 rekommenderas eftersom det medför en tydligare uppdelning mellan IT-stöd för myndighetsuppdraget och för trafikutövandet. Alternativ 1 medför därigenom en större flexibilitet i samband med verksamhetsförändringar av tillståndshantering respektive trafikhantering än alternativ 2.

6 Risker med fortsatt användning av dagens systemlösning

De största riskerna och utmaningarna vid fortsatt användning av nuvarande systemlösning beskrivs nedan.

IT-förvaltning

I dagens IT-förvaltning existerar det en stor mängd avtal vilket gör IT-förvaltning ineffektiv. Många av avtalen behöver ha en mycket hög detaljeringsnivå eftersom de avspeglar de enskilda IT-systemens speciella roll i verksamheten. Avtalen innehåll behöver också synkroniseras gentemot varandra vilket blir dyrt och komplext när det finns så många avtal. Antalet avtal bidrar också till att upphandlingar behöver genomföras ofta.

Fel och störningar

Den föråldrade IT-miljön skapar svårigheter att få bra support av IT-lösningarna. Det är idag stor risk att förändringar leder till fel och driftstörningar i IT-stödet. På grund av strukturen hos den nuvarande integrationslösningen kan driftstörningar lätt påverka allt IT-stöd i färdtjänstverksamheten.

Användarnas arbetssituation

Den nuvarande arbetssituationen för handläggare med ett stort antal olika gränssnitt att jobba i, samt en onödigt komplex lösning för nätverk och användarkatalog, innebär en risk för ineffektivitet och fel i myndighetsutövandet.

Informationssäkerhet

I befintliga IT-system är vanligen användarhanteringen definierad lokalt i respektive system. Detta gör att flera konton behöver administreras för varje användare. Det innebär en höjd risk för felaktig tillgång till information.

Beslutsstöd och uppföljning

I dagens lösning finns risk att samverkan med den allmänna kollektivtrafiken blir fortsatt svår att följa upp. Speciellt gäller detta effekter på resandet som ett resultat av tillgänglighetsanpassningar i den allmänna kollektivtrafiken.

7 Förväntade resultat för verksamheten

Detta kapitel beskriver hur verksamheten kan fungera när målbilden har uppnåtts.

All post skannas i en gemensam skanningslösning och distribueras mellan grupperna färdtjänsttillstånd och färdtjänstservice. I gruppen färdtjänstservice kan handläggare och utredare fokusera mer ostört på sina arbetsuppgifter. Handläggare och verksamhetsägare upplever att IT-systemen stöttar en rättssäker, noggrann och effektiv handläggning. Inom Trafiknära IT finns det, som idag, medarbetare som jobbar specifikt med färdtjänstens IT-förvaltning. Affärsförvaltarna ansvarar för två större system var och har i detta arbete stöd av arkitekten som fokuserar på informationshantering och integrationsfrågor. Informationssäkerhet är ett naturligt fokus för arbetet i samband med alla förändringar.

Systemförvaltarna lägger mer tid på att leverera rätt stöd till verksamheten eftersom arbetet med systemleverantörerna tar mycket mindre tid.

Arbete med uppföljning, ekonomi och planering är effektivt och välfungerande eftersom de gemensamma IT-systemen som stödjer detta har lett till ett likformigt arbetssätt inom hela Trafikförvaltningen.

En tydligare uppdelning mellan IT-stöden har medfört ökade möjligheter till verksamhetsutveckling och nya tjänster till resenärerna. Det är lättare att följa effekter på resandet med färdtjänst vid satsningar på tillgänglighet i den allmänna kollektivtrafiken.