

# Utvecklingsplan 2024

## Kommungemensam IT och digitalisering

**Serviceförvaltningen**  
IT och digitalisering

**Upprättad:** 2023-05-22

**Version:** 1.0

**Ansvarig:** Marcus Christensson

## Innehållsförteckning

<b>Utvecklingsplan för 2024 och framåt .....</b>	<b>3</b>
Digital och extern kommunikation .....	4
Digitala mötet.....	4
Informationshantering och IT-säkerhet .....	5
Informationshantering.....	5
Automatisering och integration.....	5
IT-säkerhet .....	6
Strategi, kompetens och omvärld.....	7
Strategi och omvärldsbevakning .....	7
Implementation och genomförandestöd .....	7
Kompetens och metodstöd.....	8
Stöd och förutsättningar .....	9
Den digitala arbetsplatsen .....	9
Användarstöd och support.....	9
Infrastruktur och nätaccess .....	10

## Utvecklingsplan för 2024 och framåt

Utvecklingsplanen innehåller de större förflyttningar och förändringar som kommungemensam IT och digitalisering kommer att genomföra under kommande verksamhetsår baserat på förvaltningarnas behov. Planen är indelad i ett antal områden för att visa på de specifika förflyttningar som ska göras.

## Digital och extern kommunikation

### Digitala mötet

Många av stadens medarbetare möter medborgare, föreningar, näringsliv med flera digitalt på olika sätt. Det digitala mötet har blivit ett viktigt alternativ till de fysiska mötena. Inte minst för att skapa ökad tillgänglighet till våra medarbetare och information som vi behöver kommunicera.

<b>Behov</b>
<p>I stadens kontakter med medborgare och externa verksamheter finns behov av att säkert dela information. Till exempel vid kommunikation via ljud och bild, där det även går att verifiera motpartens identitet på ett säkert sätt.</p> <p>I flera verksamheter finns det behov av att skapa e-tjänster med högsta sekretessnivå avseende lagring och access.</p>
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> <p>Under 2024 påbörjas implementation av digital post i staden, utifrån den upphandling av leverantör som sker under 2023.</p> <p>Under 2024-2025 förbereda och starta en upphandling av e-tjänsteplattform utifrån den utvärdering som genomförs under 2023-2024.</p>
<b>Utveckling 2025 - 2027</b> <p>Säkra stöd till stadens förvaltningar vid implementation av tjänster inom Digitala mötet, exempelvis digital post, Ineras tjänster för säkert digitalt möte (SDM) samt säker digital kommunikation (SDK).</p>

# Informationshantering och IT-säkerhet

## Informationshantering

En grundläggande förutsättning för effektivt nyttjande av information är ett tydligt och etablerat arbetssätt för hantering av stadens informationstillgångar. Ett sådant arbete omfattar områden som ägandeskap, förvaltning, juridik och teknisk hantering.

<b>Behov</b>
Flertalet av stadens förvaltningar har uttryckt en önskan om att arbeta med en mer data-driven utveckling. Det innebär att analyser och beslut baseras på kvalitetssäkrade data från flera källor, där datamängderna är olika till både innehåll och struktur. Den data som används inom stadens olika verksamheter ställer olika höga krav på åtkomst, sekretess och lagring.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 ska IT och digitalisering ta fram en strategi med tillhörande principer för hur Malmö stad kan arbeta med data- och informationshantering. Detta för att öka stadens förmåga att arbeta med analys, artificiell intelligens (AI) och öppna data.
<b>Utveckling 2025 - 2027</b> På längre sikt stödja förvaltningarna i arbetet med att etablera informationshantering enligt strategi, både för gemensamma och verksamhetsunika data.

## Automatisering och integration

En god förmåga att automatisera och integrera verksamhetsprocesser och informationsflöden är en grundläggande förutsättning för digitalisering. Arbetet med automatisering och integration innefattar både kompetens att förstå och analysera processer och informationsflöden, ta fram tekniska lösningar och förvalta plattformar. Kommungemensam IT och digitalisering har idag flera olika möjligheter att realisera automatisering och integration genom teknologier som robotar, integrationsplattformar och ramverk.

<b>Behov</b>
Den ökade digitaliseringen inom stadens olika förvaltningar som innebär att system, sensorer och andra lösningar utbyter information ställer allt högre krav på kapacitet, stabilitet och flexibilitet gällande automatisering och integration.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 kommer implementeringen av den integrationsstrategi som arbetades fram under 2023 att påbörjas.
<b>Utveckling 2025 - 2027</b> I det längre perspektivet etableras en stadsgemensam lösning för att hantera och samla de integrationsgränssnitt som finns hos våra system, i syfte att förenkla övervakning, säkerhet och skalning (så kallad API-hantering).

## IT-säkerhet

IT-säkerhet är metoder för att skydda digitala information, våra digitala enheter och den digitala infrastrukturen.

<b>Behov</b>
Alltmer av kommunens uppdrag och uppgifter kräver en fungerande digital infrastruktur och tillgång till digital information. En förändrad omvärld med en större och bredare hotbild ställer krav på att kommunen har förutsättningar för att skydda, upptäcka och förhindra störningar och angrepp.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 kommer IT och digitalisering fortsätta arbetet med att stärka säkerheten runt stadens digitala infrastruktur och cybersäkerhetsförmåga i enlighet med det säkerhetsprogram som startade under 2022
<b>Utveckling 2025 – 2027</b> <b>Fortsatt behovsinventering pågår.</b>

## Strategi, kompetens och omvärld

### Strategi och omvärldsbevakning

I Malmö stad bedrivs omvärldsbevakning på olika nivåer men med samma syfte, att bättre förstå möjligheter och nya företeelser. Detta för att skapa bättre beslutsunderlag och strategier för digitalisering.

<b>Behov</b>
Inom området strategi och omvärldsbevakning finns ett behov av utbyte och samordning inom staden för att säkerställa spridning av kunskap och insikter, och för att undvika överlapp och skapa en effektiv bevakning.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 kommer kommungemensam IT och digitalisering att fortsätta arbetet med att samordna och effektivisera omvärldsbevakning inom digitalisering, samt skapa bättre förutsättningar för att påverka regionala och nationella aktörer utifrån stadens behov inom digitalisering
<b>Utveckling 2025 – 2027</b>
Fortsatt behovsinventering pågår.

### Implementation och genomförandestöd

Implementation och genomförande av utvecklingsprojekt är en viktig framgångsfaktor för att få ut vinster och effekter av kommungemensamma IT-plattformar och tjänster. De senaste åren har en rad tekniska plattformar införts som har skapat förutsättningar för en långtgående digitalisering.

<b>Behov</b>
Flera förvaltningar har uttryckt behov av stöd i att hålla ihop hela implementationen vid införandet av kommungemensamma plattformar. Utöver de gemensamma plattformarna har även ett behov av stöttning med enskilda insatser där förvaltningarna saknar egen kompetens uttryckts.

### Utveckling

#### Utveckling 2024

Under 2024 kommer kommungemensam IT och digitalisering utöka implementationsstödet för e-underskrift, e-tjänstelegitimation, säker digital kommunikation (SDK) och säkra digitala möten (SDM).

#### Utveckling 2025 - 2027

På längre sikt kommer kommungemensam IT- och digitalisering ytterligare stärka sin möjlighet att leda förändring kopplat till stadsgemensamma plattformar.

## Kompetens och metodstöd

Inom flera delar av välfärdsuppdraget kommer förmågan att nyttja digital teknik vara en förutsättning för att klara en ökad efterfråga. För att ta vara på digitaliseringens potential och vara medveten om möjligheter och risker behövs ett kontinuerligt arbete med kompetensutveckling och metoder för digitalisering - en "mjuk infrastruktur".

### Behov

Stadens förvaltningar har i dag olika förutsättningar, exempelvis beroende på att den digitala kompetensen varierar. Det finns därför ett fortsatt behov av att bygga kompetens kring områden som utveckling, förändringsledning, lärande, innovation med flera som kan stötta förvaltningarna i deras digitalisering.

### Utveckling

#### Utveckling 2024

Under 2024 kommer IT och digitalisering fortsätta arbetet med att identifiera innehåll och former för det stöd och de aktiviteter som underlättar förvaltningarnas digitalisering. Det kan exempelvis handla om att bilda forum, nätverk samt att koordinera och facilitera aktiviteter inom aktuella frågor.

#### Utveckling 2025 – 2027

Fortsatt behovsinventering pågår.



## Stöd och förutsättningar

### Den digitala arbetsplatsen

Den digitala arbetsplatsen är något som berör alla inom Malmö stad och många olika grupper av användare. Den innehåller datorer, mobila enheter, intranät, Office 365+, åtkomstlösningar för verksamhetssystem – allt som gör det möjligt för Malmö stads medarbetare att genomföra sitt arbete digitalt.

<b>Behov</b>
En växande del av stadens anställda har ett behov av en säker åtkomst till centrala funktioner genom mobila enheter. Flera har dessutom ett behov av att dela en enhet inom en grupp, eller ha mobila enheter som delas av flera individer.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 kommer IT och digitalisering därför att genomföra en förstudie för att definiera vad den mobila arbetsplatsen är. Förstudien är det första steget i att ta fram en strategi för den mobila arbetsplatsen.
<b>Utveckling 2025 - 2027</b> På längre sikt kommer IT och digitalisering att utreda behov, krav och plattform för ”interna” e-tjänster och automatisering av administrativa flöden. På grund av den rådande osäkerheten kring amerikanska molnleverantörer kan även en utredning av alternativa samarbets-plattformar bli aktuell.

### Användarstöd och support

Användarstöd och support är en förutsättning för att stödja slutanvändaren i deras nyttjande av digitala verktyg och digital infrastruktur. När problem uppstår krävs god support och stöd, oavsett om det är handhavande eller teknik som skapar problem.

<b>Behov</b>
Flera av stadens verksamheter bedrivs utanför ordinarie kontorstid, exempelvis hemtjänst, och har därför ett behov av support dygnet runt för att säkerställa kontinuitet i deras arbete. Ett antal förvaltningar har även etablerat egna supportorganisationer som tar hand om ärenden, och har därför ett behov av att nå tekniska specialister när de inte kan lösa ärendena själva.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 kommer arbetet med resultatet från utredningen kring dygnet runt support som färdigställdes 2023 att påbörjas.  Ett arbete med att identifiera och utreda arbetsformer för IT och digitaliserings support där förvaltningar har en egen supportorganisation kommer också att påbörjas.
<b>Utveckling 2025 – 2027</b>
<b>Fortsatt behovsinventering pågår.</b>

## Infrastruktur och nätaccess

Infrastruktur och nätaccess är den tekniska basplatta som stadens digitala lösningar vilar på. Den innehåller fasta nät, trådlösa nät, och drift av servrar.

<b>Behov</b>
De förflyttningar inom digitalisering som sker i staden ställer högre krav på vår infrastruktur. Tillgänglighet och kapacitet i både nät och drift påverkas av utbyggnaden av våra mobila arbetsplatser, fler smarta enheter, digitala prov och ett ökat arbete med stora datamängder.
<b>Utveckling</b>
<b>Utveckling 2024</b> Under 2024 kommer IT och digitalisering fortsätta arbetet med att etablera tydliga servicenivåer för den gemensamma infrastrukturen och skapa en tydlig bild av vad stadens förvaltningar kan förvänta sig i leverans och framförhållning

Under 2024 kommer även arbetet med att etablera en teknisk plattform för att öka tillgängligheten till nät för boenden, föreningar och andra organisationer som verkar i Malmö stads fastigheter att påbörjas.

Under 2024 kommer en utredning av framtida telefonlösning inklusive kontaktbok att genomföras.

#### **Utveckling 2025 – 2027**

Fortsatt behovsinventering pågår.