

Tjänster/leveranser inom kommundelgemensam IT

| Benämning namn | Beskrivning | Nyttan förvaltningarna |
|--|--|--|
| Stadsövergripande leveranser | | |
| Remissinstans avseende IT och digitalisering | Svara på frågor från statliga myndigheter kring olika frågor, t.ex. regeländringar som planeras inom området. | Att säkra att staden agerar för att påverka regelverk och utveckling inom området IT och digitalisering. |
| Samarbeten nationellt och regionalt | Genom att ha representation i olika samverkansorgan får staden möjlighet att påverka och ta del av kunskaper och utveckling som sker nationellt och regionalt. | |
| Verksamhetsnära leveranser | | |
| Servicedeskfunktion | Stödjer stadens användare med kompetens vid behov. Tar emot frågor och incidenter. Är stadens 1.st linje i incidentprocessen | Ger snabb hjälp för användare som av någon anledning fastnat i det dagliga arbetet. Genom att hinder avlägsnas snabbt blir avbrotten kortare. |
| Närservicefunktion | Stödjer förvaltningarna med IT-nära support. Installation och support hos förvaltningarna avseende olika IT-verktyg och lokalt ansluten datakommunikationsutrustning. Supportkedja efter servicedesk när incident ej kan fjärravhjälpas (benämnd 2.nd linjen). | Förvaltningarna får stöd avseende installation och felsökning av IT-verktyg och ansluten IT- och datakommunikationsutrustning på plats hos förvaltningarna |
| Förändringsledning | Stödjer förvaltningarna i deras verksamhetsutveckling. Med kunskaper och erfarenheter om digitalisering bidrar de till ökade kunskaper om digitalisering och dess realiserande. Genom närhet till IT-enheten har de tillgång till alla IT-förmågor. | Genom kunskaper om digitalisering och förändring ger de förvaltningarna värdefull kunskap för att uppnå större effekter i sin verksamhetsutveckling med hjälp av IT. |
| Malmö Civic Lab | Stödjer förvaltningarna med analys och realiserande av digitalisering med stöd av den digitala arbetsplatsen alla IT-verktyg. | Förvaltningarna får kvalificerat stöd kring att analysera processflöden och att utveckla tillämpningar baserade på den digitala arbetsplatsen IT-verktyg. |
| IT-arkitekt | Rådgivning och stöd i stadens digitaliseringsprocess. Stöd i upphandlingar, design/rekommendation av lösningar, IT-säkerhetsrådgivning, projektarbete, utredningar, förstudier | Förhöjd kvalitet och effekt i sin verksamhetsutveckling med hjälp av IT |

Tjänster/leveranser inom kommungemensam IT

| | | |
|---|---|---|
| Införande av nya verksamhetssystem | Dialog med systemförvaltare/ägare/leverantörer. Behjälplig med teknisk design och supportstruktur. Medverkan i planeringen vid införande. Resursallokering, teknisk uppsättning och dokumentation. | Säkerställer att förvaltningarna får ett bättre införande av nya verksamhetssystem genom att bistå med kunskap och kompetens. |
| Konsultation i systemförvaltningsfrågor | PM3's hela bibliotek för systemförvaltningsmodell och rådgivning. | Tillhandahåller modell för "best practise" inom området systemförvaltning. Följer utvecklingen genom årlig uppdatering av modellen. |
| Projektstegen modell & digitalt kursutbud | Projektstegens hela bibliotek för stöd i projektarbeten. Digitala kurser för projektledare, chefer, projektdeltagare samt kurser med inslag av coaching. | Såväl modellen som kurserna är generella till naturen och fungerar för de flesta verksamheter. Projekt som arbetsform är utbredd. |
| Licenskoordinering och samordning | Ansvarar för avtal avseende stadens gemensamma licenser. I ansvaret ingår att försäkra sig om att staden är "compliant" avseende licensanvändning. I uppdraget ingår att förmedla ut licenskostnader i enlighet vad varje förvaltning avropar (se nedan under avgränsningar) | Förvaltningarna slipper att upphandla och teckna egna individuella avtal. |
| Etablering av lokala datanät | Tillsammans med förvaltningarna planera och etablera nät för datakommunikation inom förvaltningarnas lokaler, vilka kopplas mot den gemensamma infrastrukturen. Anläggningar debiteras efter vilken utrustning som varje förvaltning behöver för sin kommunikation (se nedan under avgränsningar) | IT tar ett större helhetsansvar mot förvaltningarna avseende datakommunikation. Genom modellen blir förvaltningarnas datamiljöer homogena vilket sparar pengar till staden. Vidare kan ny teknik och säkerhet implementeras snabbare och oftare genom livscykelhantering. |
| IT-plattformar (verksamhetssystem) | | |
| Ekonomisystem | definieras senare om leverans inom kommungem. IT | |
| HR system | definieras senare om leverans inom kommungem. IT | |
| Dokument och ärende | definieras senare om leverans inom kommungem. IT | |
| Koll och QlikView/QlikSense | definieras senare om leverans inom kommungem. IT | |
| Malmö.se | En portal för medborgare att åtkomma information från hela Malmö stad. Fungerar som portal för andra system som riktar sig till medborgarna, t. ex. e-tjänsteplattform. | En gemensam portal för alla förvaltningar att kommunicera och interagera med medborgare. |

Tjänster/leveranser inom kommungemensam IT

| | | |
|------------------------------|---|--|
| Kommuninvånardatabasen (KIR) | Kommuninvånarregister förvaltning i samarbete med ASF, webservicetjänst Enter KIR | Verksamheter & system som kontinuerligt behöver försörjas med skatteverkets folkbokföringsuppgifter. |
| e-tjänsteplattform | IT-plattform som ger medborgare möjlighet att utföra ärenden digitalt inom stadens verksamheter. I leverans finns kompetens som stödjer förvaltningarna att utveckla tillämpningar och integrationer till verksamhetssystem. | Förvaltningarna kan realisera digital ärendehantering med medborgarna utan att själva införskaffa dedikerade IT-verktyg. Ger ekonomiska fördelar av att använda gemensamt verktyg. Ger också fördelar i och med att medborgarna får en gemensam portal. |
| IT-arbetsplatsen | <p>Komin är en del IT-arbetsplatsen genom att skapa förutsättningar för stadens anställda och förvaltningar att skapa och förmedla information strukturerat och samla arbetsverktyg i en portal. Systemet är integrerat med Microsoft övriga officeprodukter.</p> <p>I området ingår administrativa applikationer för det dagliga arbetet såsom Office 365 - Molntjänst med applikationerna Teams, Office, SharePoint, OneDrive, Yammer, Power Automate mfl.</p> <p>Hantering av mobila enheter (konfiguration och automatisk installation av appar).</p> <p>Säkerhetsfunktioner som kryptering av filer, flerfaktorsinloggning. Central hantering med installation av operativsystem (Windows) Våra verksamhetssystem samt Office paketet. Möjlighet till åtkomst utanför Malmö stads nätverk för att nå våra tjänster och funktioner som finns i vårt eget datacenter. En självbetjäningsportal som hanterar ungefär 60'000 automatiserade jobb/tjänster om året. Området hanterar även 2.500 skrivare centralt med drift och underhåll. Gemensam lagringsyta som möjliggör användarna att spara ner sin data på en gemensam mapp i vår egen miljö.</p> <p>Har en stark relation till produktförsörjning avseende tester av olika användarnära enheter som PC, Mac,</p> | Möjliggör arbete med alla andra digitala system. Verktyg för att arbeta med och lagra dokument och filer. Att på ett effektivt sätt kommunicera via ljud och bild med kollegor och externa parter oavsett vart man befinner sig och oavsett vilken enhet man har för tillfället. |

Tjänster/leveranser inom kommungemensam IT

| | | |
|--|---|---|
| | telefoner och surfplattor för att garantera deras funktionalitet mot helheten inom IT. | |
| Datalager | Även kallad data warehouse eller informationslager, är en sammanställning av information från flera källor. Datat kan utläsas till olika former av analysverktyg | Genom ett datalager får förvaltningarna tillgång till data från sina olika verksamhetssystem som kan användas för analys eller beslutsunderlag. |
| Telefoni | Infrastruktur som syftar till att leverera förmåga att kommunicera i tal inom och utanför organisationen | Effektivt sätt att kommunicera med kolleger och medborgare för att snabbt kunna få och ge kunskap |
| IT-infrastruktur | | |
| IAM (identitet och åtkomstteknologi) | Ramverket inkl. teknolog, som ger människor, på ett säkert sätt, rätt access till företagets digitala tillgångar (data och system) | IAM ger staden enkelhet och säkerhet avseende tillgång till staden system genom inloggning och autentisering (identifiering). |
| Klientplattform (Windows) | Grundplattformen i den digitala arbetsplatsen. | En homogen och säker plattform som fungerar och levererar tillgång till alla verksamhetssystem och O365 |
| Datacenter | Datacenter innehåller all teknisk förmåga i form av säkra datorhallar, servrar och lagring, backup, databaser etc. i denna finns grundläggande integrationsförmåga. Detta är en förutsättning för att kunna leverera flertalet av ovanstående tjänster. | Genom att datadrift finns tillsammans har dataleveransen kunnat konsoliderats, tex. genom virtualisering. Färre tekniska miljöer ger lägre kostnader avseende licenser, gör miljön säkrare och mer hållbar. |
| Datakommunikation | Ansluter alla stadens lokaler i staden till de gemensamma datahallarna och internet. Är en förutsättning för tillgång till alla verksamhetssystem och kommunikation mot världen. | Säker och redundant kommunikation ger användarna tillgång till alla nödvändiga resurser |
| Avgränsningar ingår ej i basleveranserna, dvs de faktureras efter förbrukning som varje förvaltning har | | |
| Drift verksamhetssystem <i>Bör ingå i basleverans eftersom den har stark relation till förmågor och investeringar i datacenter. Köpbeslut leder till felaktiga beslut för staden som helhet med anledning av datacenter som helhet.</i> | Drift och utveckling av verksamhetssystemdrift i redundant servermiljö. En teknisk tjänsteägare är ansvarig för respektive system. | Genom närhet och kontinuitet får systemägare och systemförvaltare stöd avseende den tekniska driften |

Tjänster/leveranser inom kommundemens IT

| | | |
|---|--|---|
| MSM (Malmö Service Management) (IT-plattform) | ITSM-verktyg, system för hantering av ärenden enligt processer utifrån ramverket ITIL. | Möjliggör uppföljning av förvaltningens användares ärenden mot IT samt ger möjlighet att lägga felanmälan, frågor, beställningar och förfrågningar om förändring till IT. |
| Klientlicenser | Förvaltningarna avropar från gemensamt avtal vilka licenser de behöver. * Microsoft O365 * Adobe | Genom att förvaltning själva avropar erhåller de rätt nivå på licenserna |
| Anläggningar i lokala datanät | Till varje förvaltning finns utrustning vilken placerats i deras förhyrda lokaler. Olika stora anläggningar beroende på antalet lokaler och yta, men också efter behovet respektive förvaltning anser sig att behöva i form av datatrafik. | Genom ett nära samarbete med IT får förvaltningarna ett nät som är anpassat till deras behov. |
| Framtida basleveranser – finns i olika stadier av utveckling. Finansiering ej klar | | |
| Robotiseringsförmåga | För att möta framtidens utmaningar inom välfärden så är ett krav att vi kan förstärka medarbetaren genom digitala medel. Ett sätt är genom nyttjandet av automatisering med hjälp av tekniken Robotic Process Automation (RPA). RPA lyfter bort rutinmässiga och repetitiva arbetsuppgifter från människor så att fler medarbetare kan fokusera mer av sin tid på värdefullt arbete. Potentialen finns att enskilda satsningar kan i sig betala tillbaka hela investeringen och med en fungerande och bemannad organisation så kan man driva över 20 parallella RPA lösningar. Man talar om att en investering i RPA ger en ROI på mellan 10-20 gånger investerat värde mot värdet i sparad arbetstid. | |
| Tjänstebaserad integration | Tjänstebaserad integration är en modern form av integration mellan olika IT-plattformar (t.ex. verksamhetssystem). Tekniken behövs för att generera snabba och uppdaterade data till nedanstående IT-förmågor tillika överföringar mellan dessa förmågor och befintliga verksamhetssystem. Fördelen med tekniken är att innehållet i modern integrationsteknik blir återanvändningsbar till flera användningsområden. | |
| Öppen dataplattform | IT och staden bör satsa på tre spår: 1. Fortsatt tillgängliggörande av öppna data samt övergång till förvaltning 2. Säkerställa intern tillgänglighet av icke-publik data 3. Behovsdrivet experimenterande med delade data (public-private) Samtliga spår kräver tekniska, organisatoriska och policyrelaterade förutsättningar, varför arbetet är högst beroende av att aktiviteterna Informationspolicy och Etablering Tjänstebaserad Integration möjliggör denna utveckling. Spår 3 är även beroende av kompetens inom juridik och affärsmodeller. | |

Tjänster/leveranser inom kommgemensam IT

| | |
|-----------------------------|--|
| Internet of Things | IoT syftar till att stötta Malmö stads utveckling inom området smarta staden. I programmet Det digitala Malmö ska fokusområdet Smarta staden uppnå tre effekter; minskat ekologiskt fotavtryck, stärkt relation mellan individen och stadens fysiska rum samt stärkt interaktion mellan individer. Genom att fortsätta koppla upp enheter och vidareutnyttja information skall staden nå en eller flera av dessa effekter. |
| Masterdata | En dedikerad masterdatalösning skapar förutsättningar för ett tydligt ägarskap inom staden av informationsmodell och informationen i sig. Beroenden till specifika verksamhetssystem och leverantörer minskar och kostnader reduceras i samband med systembyten. Förmågan att ansluta till tjänster som erbjuds i det offentliga Sverige, i den takt vi önskar ökar, samtidigt som kostnaden för sådana projekt blir lägre än annars. Förmågan att koppla samman information och skapa gemensamma översikter ökar (t ex medborgarperspektiv över pågående dialoger och ärenden) Underhållet av gemensamma masterdata minskar i takt med att olika verksamhetssystem ansluter sig till en gemensam hantering istället för eget underhåll. Kvaliteten på information förbättras, vilket leder till färre fel i handläggning, kommunikation mm. |
| AI- artificiell intelligens | Artificiell intelligens kommer att stödja staden på ett flertal områden inom beslutsfattande. Kan öka automation genom maskininlärning och hjälpa beslutsfattare att tolka stora mängder data för att bättre kunna förutspå och ge information inför beslut. |
| Betallosningar | Genom en gemensam teknisk lösning kring betalningar kan stadens förvaltningar skapa moderna och smarta betalningar kopplat till sina leveranser. Lösningen kompletterar klassisk fakturering med kortbetalningar och swisch. Lösningen ger effektiva betalningar för både medborgare och staden. |