

Verksamhetsberättelse eDok 2023

Verksamhet

Ekonomi

eDoks budget är i balans och budgetrevideringar har gjorts löpande för att möta de förändringar och behov som uppstått under verksamhetsåret. Exempelvis har förberedande aktiviteter inom uppgraderingsprojektet varit omfattande och därav har revideringar varit nödvändiga.

Nedan tabell redovisar budgetprognos per T2 och utfallet för 2023.

eDok	Budget prognos T2	Utfall
Projekt	3,5 mnkr	3,5 mnkr
Förvaltning	18,7 mnkr	19,4 mnkr
IT-prislista	13,6 mnkr	13,6 mnkr
Totalt	35,8 mnkr	36,5 mnkr

Genom intern omfördelning inom Stadsarkivets budget skapades budgetutrymme för eDok förvaltning att införskaffa organisationslicenser avseende två standard moduler Platina Smarta Sökmappar (PSSM) och Platina Standard Gallring (PSG) från systemleverantören Formpipe vilket speglas i budgetutfallet för förvaltning.

Med Platina Smarta Sökmappar kan man skapa mappar för att med olika sök- och filtreringskriterier skapa nya vyer av data. Den ger även möjligheten att utföra operationer på objekten i vyerna och därmed skapa så kallade masshanteringsfunktioner för arbetsmoment som förekommer ofta. Exempelvis kan man skriva ut alla dokument i en vy eller byta handläggare på alla ärenden i en vy. Vyerna som skapas blir dynamiska och användaren kan söka och sortera inom ramen för den aktuella vyn.

Platina Standard Gallring samlar all gallringsfunktionalitet i en modul med en dedikerad produkt livcykelhantering som skiljer sig

från Platina. Det gör att ny gallringsfunktionalitet kan lanseras utan att man behöver uppgradera Platina versionen.

Nytt för året är att en resultatenhet har upprättats för eDok vilket möjliggör ett fem procentigt över- eller underskott, som kan tas med till kommande budgetår.

Organisationsutveckling

eDok förvaltningen har tagit fram en handlingsplan med följande aktiviteter i syfte att förbättra den organisatoriska och psykosociala arbetsmiljön som följs upp inom ramen av APT möten:

1. Samarbetsflöden mellan processerna inom Incident, Problem, och Change hantering
2. Ett förtydligande av visionen för eDok och förankring av värdegrunden
3. Regelbundna lessons learned i syfte att dra lärdomar, förbättra och utveckla processer och arbetssätt samt öka det kollektiva lärandet
4. Ökad dialog genom relevanta mötesforum

eDok breddinförande

K4

Åtkomst till eDok från Mac

Tio skolor använder endast Macdatorer vilket eDok inte stödjer. En fjärrskrivbordslösning har tagits fram som säkerställer åtkomst till eDok från SPV leveransen. Tester pågår innan lösningen kan verifieras och godkännas av skolorna.

Projektgodkännande och slutrapport håller på att framställas och därefter kan projektet formellt avslutas.

K6

Stockholm Vatten och Avfall

Stockholm Vatten och Avfall AB driftsattes i eDok i oktober 2023 som sista verksamhet från kluster 6. Från och med 1 november hanteras stadsgemensamma processer för remiss- och mötेशantering i systemstödet. När nu samtliga verksamheter har gått in i eDok kan projekt kluster 6 avslutas och arbete med att framställa projektgodkännande och slutrapport har påbörjats.

Fjärrskrivbord

För de verksamheter som har en egen Platinainstans parallellt med eDok så som Kulturförvaltningen, Socialförvaltningen och SVOA har projektet satt upp fjärrskrivbordslösningar för respektive verksamhet för att möjliggöra åtkomst till eDok. På sikt är tanken att verksamheterna ska avveckla sina egna Platinainstanser och på så sätt uppnå nyttoeffekten om lägre förvaltningskostnader för Stockholms stad när antalet system minskar.

eDok breddinförandeprojektet

Under kvartal ett 2024 kommer projekt eDok K4 och projekt eDok K6 att avslutas formellt och därefter kan hela eDok breddinförandeprojektet avslutas. En slutrapport för projektet i sin helhet kommer att sammanställas med fokus på lärdomar som man har dragit från projektet och som förhoppningen är att liknande projekt ska kunna dra lärdom av.

eDok förvaltning

Förstudie e-tjänst

Under våren genomfördes en förstudie för en e-tjänst för att hantera processen ”Anmälan av kränkande behandling i skolan” som genererar fler än 12 000 ärenden per år. Förstudien resulterade i ett lösningsförslag från TietoEvry som Utbildningsförvaltningen valde att tacka nej till.

Mängdärenden

Utbildningsförvaltningen har fyra processer med så kallade mängdärenden som genererar stora ärendevolymer. För att förenkla och automatisera registreringen i eDok har en förstudie bedrivits med syfte att ta fram en generisk e-tjänst. TietoEvry har tagit fram ett lösningsförslag som Utbildningsförvaltningen behöver ta ställning till.

Tekniska förvaltningarna

Från och med april publicerar Miljöförvaltningen sina nämndhandlingar i Meetings Plus. Trafikkontoret och Exploateringskontoret har slutfört en behovskartläggning för att möjliggöra en integration mellan Public 360 och eDok. Syftet är att minska identifierade konsekvenser av manuell versionshantering av dokument och handlingar mellan systemen i samband med möteshantering. Målet med kartläggningen är att ta fram en kravspecifikation inklusive tids- och kostnadsestimat. De tekniska förvaltningarna har varit tvungna att prioritera andra aktiviteter och den ursprungliga tidplanen har därför reviderats under året. Utifrån ett lösningsförslag som Public360s systemleverantör Tietoevry presenterade i november ska Trafik- och Exploateringskontoret återkomma med en PM med inriktning för återstående vägval och fokus framåt senast i januari 2024.

Kommersintegrationen

För att effektivisera diarieföringen av upphandlingar och avtal lanserades en systemintegration mellan Kommers och eDok i mars 2023. Tretton verksamheter har tagit integrationen i bruk och flera verksamheter planerar att aktivera systemintegrationen under 2024. En uppföljning tillsammans med objektledare för Kommers visar att integrationen uppfyller syftet och att verksamheterna uppskattar att enkelt kunna föra över information mellan verksamhetssystemen.

Prestanda övervakning och monitorering

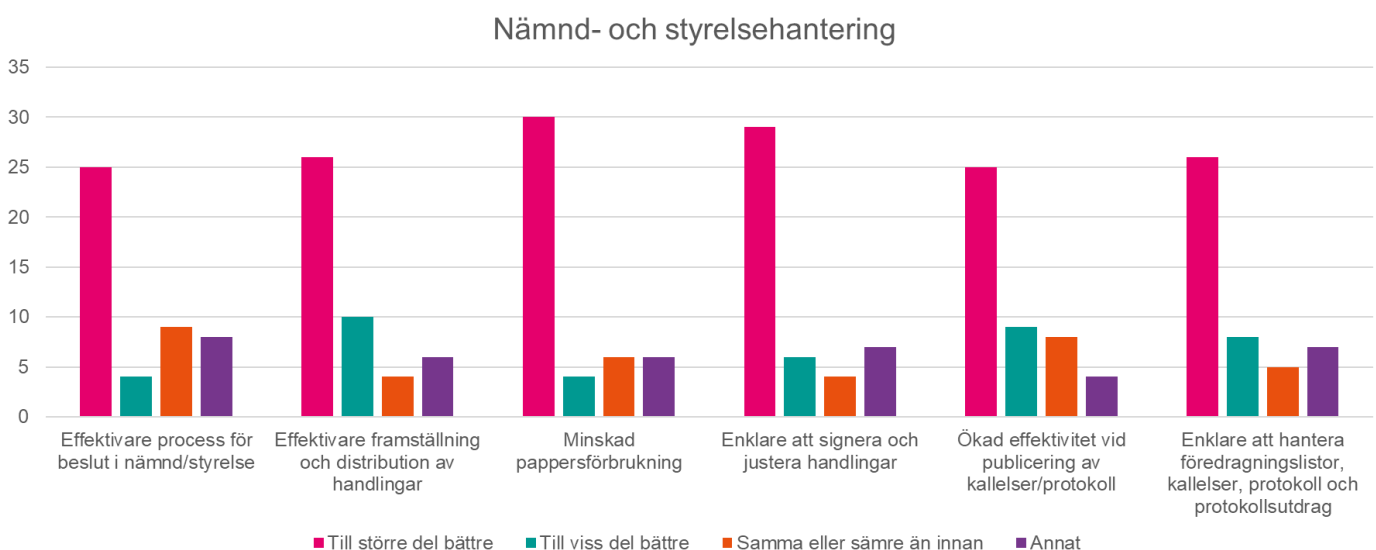
eDok förvaltning vill arbeta proaktivt med avhjälpande underhåll, optimera prestandan i systemstödet eDok och förbättra användarupplevelsen. Tietoevry har erbjudit Dynatrace för detta ändamål. SLK IT har utrett ett stadsgemensamt införande av tjänsten och godkänt att Stadsarkivet ska utvärdera tjänsten som pilotverksamhet.

Meetings Plus Digital anslagstavla

Den 1 juli 2023 lanserades stadens nya Digitala Anslagstavla som är en modul till Meetings Plus och som ger stadens nämnd- och styrelsesekreterare möjlighet att anslå direkt själva. För att uppfylla stadens autentiseringskrav och öka informationssäkerheten implementerades den 1 november inloggning via BankID, Mobilt BankID samt Stockholms stads tjänstekort genom en konfiguration mot stadens idPortal. Detta innebär att funktionen nu uppfyller konfidentialitetsnivå två (2) enligt stadens informationssäkerhetsklassningsmodell, den näst högsta nivån av fyra möjliga.

Uppföljning med stadens verksamheter

Kvalitativa uppföljningar i intervjuform har genomförts med samtliga verksamheter inom staden i syfte att undersöka nöjdhet, nyttjandegrad, effektivitet, funktionalitet och användbarhet avseende eDok.



Identifierade uppföljningsaktiviteter och möjligheter till förbättringar har dokumenterats i en handlingsplan för respektive verksamhet. Majoriteten uppfattar att införandet av eDok har lett till effektivare processer för nämnd- och styrelsehantering.

Många verksamheter identifierade också förbättringspotential kring systemadministrativa rutiner.

Kvalitetssäkring av nämnd- och styrelsehantering

För att säkerställa att Stockholms stads samtliga verksamheter publicerar sina handlingar och protokoll på ett enhetligt sätt i processen för nämnd- och styrelsehantering har en uppsättning normerande minimikrav antagits. Av 48 driftsatta verksamheter uppfyller alla utom sju helt och hållet minimikraven.

- Stockholms stads Parkering AB – behöver utbilda ny mötessekreterare och hantera protokollen enligt minimikraven.
- Stokab – den VDI-lösning som bolaget har försvårar arbetet inom möteshanteringen, något som behöver ses över tillsammans med TietoEvry.
- Farsta stadsdelsförvaltning – behöver utbilda ny mötessekreterare och hantera protokollen enligt minimikraven.
- Stockholms hamn AB – behöver utbilda ny mötessekreterare och hantera protokollen enligt minimikraven.
- Stadsbyggnadskontoret – beslut om tillfälligt undantag fattades under breddinförandeprojektet.
- Exploateringskontoret – pågående utredning om en systemintegration som möjliggör fullständig möteshantering.
- Trafikkontoret – pågående utredning om en systemintegration som möjliggör fullständig möteshantering.

De som inte uppfyller kraven kommer att följas upp med insatser anpassade till respektive verksamhet under 2024.

Därmed uppgår andel verksamheter som nyttjar möteshanteringen i sin helhet i eDok till 85,4%.

Utveckling av interna arbetssätt

Under 2023 har eDok förvaltning uppdaterat sin befintliga process för hantering av förändringar i systemet i syfte att säkerställa att varje förändring sker effektivt och kontrollerat.

Vidare har befintliga processer för incident- och problemhantering uppdaterats med målsättningen att korta ner ledtiderna. Arbetet med införande och löpande utvärdering av dessa arbetsprocesser kommer att fortlöpa under 2024.

Support och underhåll av eDok

I syfte att kostnadseffektivisera, korta ner ledtider och stabilisera systemstödet har eDok förvaltning från Q3 2023 tagit hem ansvaret för support och underhåll av eDok. Resultatet har blivit en stabilare tjänsteleverans och därmed högre tillgänglighet samt kortare ledtider och bättre service till stadens verksamheter. Vänligen se avsnitt Major Incident och Problemärenden.

Gallringsfunktionalitet i eDok

Målsättningen med gallringsfunktionaliteten i eDok är att den ska vara användarvänlig och informationssäker. En lösning som rättar inrapporterade fel med bortkoppling av gallrade filer samt behörighetsstyrningen för gallrade objekt har implementerats under hösten.

Informationssäkerhetsarbete avseende eDok

Penetrationstester har genomförts på Platina version 12.2 och tillhörande tilläggsmodul Platina Document Opener samt Meetings Plus – webb och mobila app.

eDok förvaltning har en löpande dialog med systemleverantören Formpipe för att säkerställa att upptäckta sårbarheter åtgärdas.

eDok förvaltning har under verksamhetsåret infört nya arbetsrutiner, i syfte att i högre grad uppfylla stadens krav avseende informationssäkerhet när det kommer till skydd av personuppgifter och att styrning av åtkomster sker på ett ändamålsenligt avseende behörighetstilldelning och kontohantering inom eDok.

Informationsklassning av Digital anslagstavla och eDok har skett och arbetet med handlingsplanen kommer att fortsätta under 2024.

eDok förvaltningens kontinuerliga arbete kring system och informationssäkerhet innefattar även granskning och åtgärder av potentiella sårbarhet på infrastruktur- och nätverksnivå. Under verksamhetsåret har dialogen med Tietoevry fortlöp kring de observationer som gjorts i samband med tidigare genomförda sårbarhetstester samt eDok förvaltningens krav avseende säkerhet i det nya systemtjänsteavtalet. Under 2024 kommer nya penetrationstester att genomföras i takt med uppsättning av eDoks nya infrastruktur utifrån uppgraderingsprojektets behov- och tidplan.

Uppgraderingsprojektet eDok 3.0

Utredningar

Följande förberedande utredningar har utgjort beslutsunderlag i uppgraderingsprojektet.

Behörighetsstrategi för eDok

Systemets nuvarande behörighetsstruktur har kartlagts för att förenkla och standardisera hanteringen av behörigheter och användargrupper i systemet. Ett antal rekommendationer och förbättringar har identifierats som ska leda till en mer hållbar och förvaltningsbar systemadministration. Förbättringarna kommer att implementeras efter att uppgraderingen av systemet är genomförd i enlighet med projektdirektivet.

Analys klassificeringsstrukturer

Antal och storlek av klassificeringsstrukturerna i systemet har över tid resulterat i en resurskrävande systemadministration. I syfte att förenkla och standardisera har en utredning gjorts för att undersöka om det är möjligt att ersätta nuvarande uppsättning av strukturer med en enda gemensam. Utredningen visar att detta inte är möjligt då Stadens arkivregelverk i relation till systemets tekniska förutsättningar omöjliggör konsolidering av klassificeringsstrukturerna. Slutsatsen är således att fokus bör i första hand vara att implementera stöd för en förenklad systemadministration. Förbättringarna görs lämpligast efter att systemet är uppgraderat.

Analys gallringsfunktionalitet

Systemstödet har en anpassad funktion för gallring. En jämförelse har gjorts mellan eDoks och Formpipes standardmodul för gallring. Ur ett användarperspektiv kommer standardmodulen att motsvara den funktionalitet som finns i eDok 2.0. Fördelen med en standardmodul är att den följer produktleverantörens produktlivscykel och blir på så vis enklare att underhålla än stadens anpassning. Rekommendationen är därför att implementera standardmodulen efter uppgraderingen till eDok 3.0. Relevant data och metadata rörande befintliga gallringsregler och gallrade ärenden och handlingar bibehålls och migreras till standardmodulen när den tas i bruk.

Strategi för dokumentmallar

En strategi har tagits fram för att säkerställa kvalitet och förvaltningsbarhet av dokumentmallar i systemet. Strategin ger förslag på optimering av uppsättning och administration av mallar

som är lämpliga att genomföra efter uppgraderingen. Strategin syftar till att ensa funktionsmallar för remisshantering och möteshantering för samtliga verksamheter i Stockholms stad. På så sätt kan administration och underhåll av mallar förenklas.

Utredning organisationsstruktur

En översyn av anpassningen för organisationsstruktur har genomförts i syfte att kartlägga funktionalitet och behov. Anpassningen används för att hålla reda på vilken eller vilka verksamheter som handlägger ett ärende, möjliggör olika typer av dokumentflöden och verksamhetsspecifika bokmärken i dokumentmallar. Rekommendationen är att behålla anpassningen i sin nuvarande form.

Analys av funktionella anpassningar i systemet

En kartläggning av stadensspecifika anpassningar har gjorts i syfte att identifiera de likheter och skillnader som finns mellan eDok och standardprodukten Platina samt för att säkerställa att ingen funktionalitet går förlorad i samband med uppgraderingen.

Projektdirektiv och projekt- och tidsplan

Projektdirektivet är godkänt och projekt- och tidsplan har utarbetats under planeringsfasen. Det är ett komplext projekt med många beroenden vilket gör att en noggrann planering är kritisk och därav att planeringsfasen har varit omfattande.

Uppsättning av nya miljöer

eDok förvaltning har i anslutning till tidigare framtagen miljöstrategi satt upp en ny utvecklingsmiljö samt systemtestmiljö inom det nya systemtjänsteavtalet. Miljöerna används till uppgraderingen av eDok. Resterande driftmiljöer kommer att sättas upp successivt utifrån projektets behov och tidplan för att i största möjliga mån minska förvaltningskostnaderna för dessa miljöer.

Systemintegrationer

Projektet har beslutat om att samtliga systemintegrationer kommer att uppgraderas ett till ett, det vill säga det som finns i eDok 2.0 kommer att tas med till eDok 3.0. Beslutet togs med hänsyn till att det minimerar riskerna med uppgraderingen.

eDok Support

eDok förvaltningen är den enda verksamheten som arbetar i stadens supportärendesystem så kallad City of Stockholm (CoS) tillsammans med Tietoevrys servicedesk.

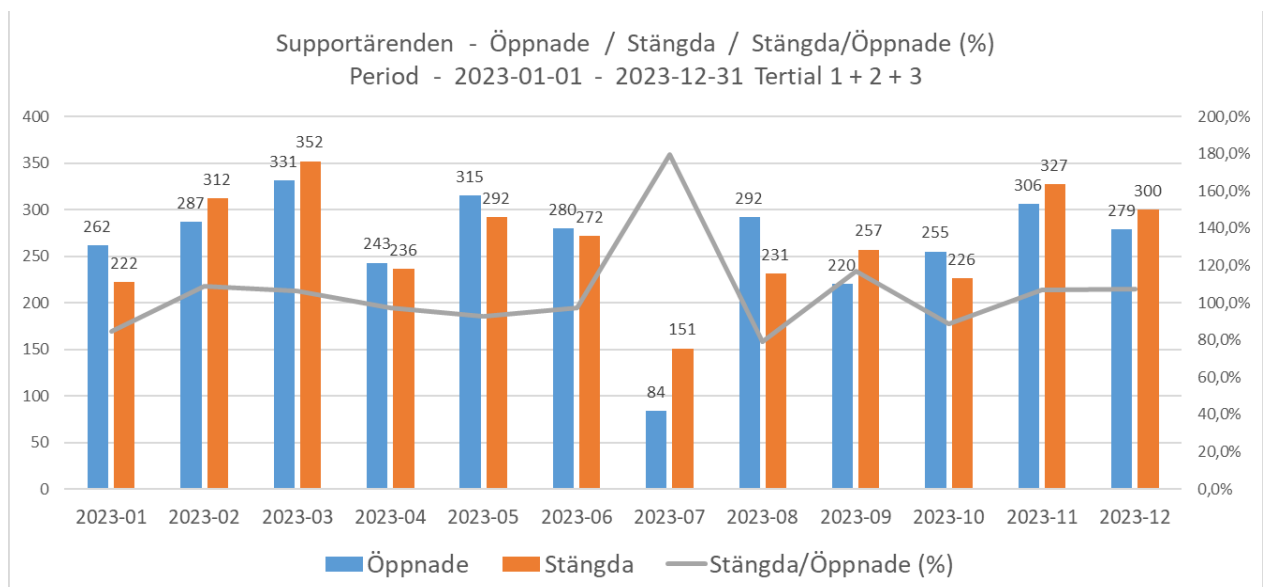
eDok förvaltningens samtliga funktioner har sedan 2023 börjat arbeta i CoS för att hantera incidenter, problem och förändringar. Det har resulterat i en smidigare hantering av supportärenden där ledtiderna har kortats ned och det har tydliggjorts var i processen ärendet ligger.

Sammanfattningsvis har CoS varit en värdefull tillgång för att förbättra eDok förvaltningens arbetsflöden och öka samarbetet mellan olika funktioner. Framledes kommer processflödena fortsätta att optimeras och utvecklas för att kunna nyttja ärendehanteringssystemets fulla funktionalitet.

Nyckeltal

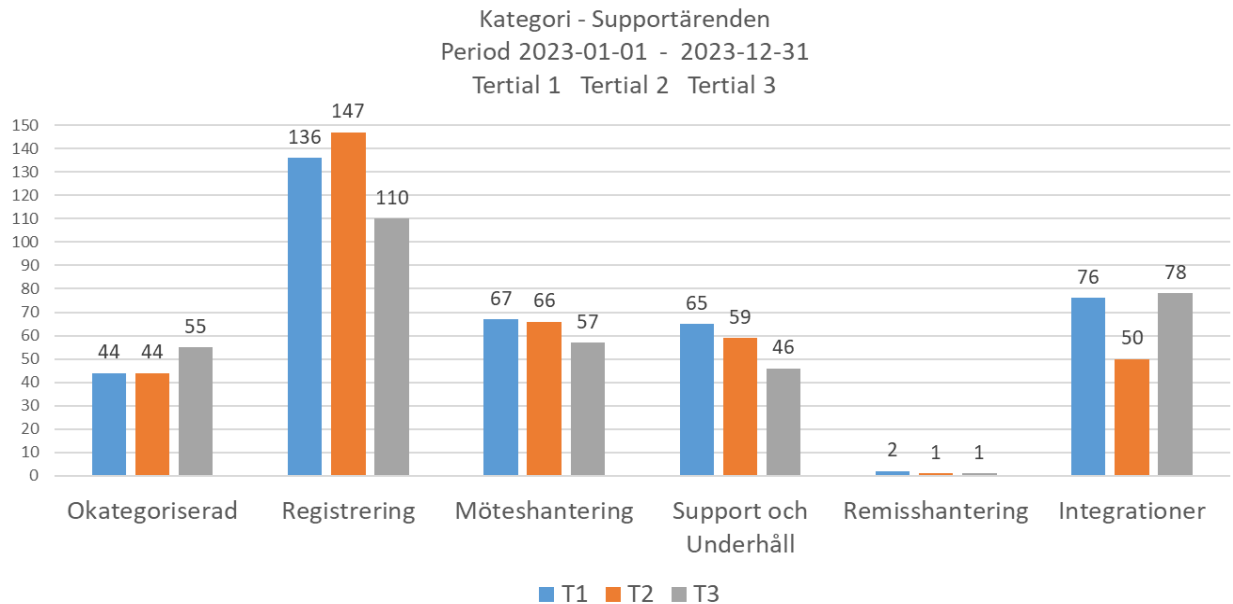
Nyckeltal är avgörande för att mäta eDok förvaltningens effektivitet och möjliggör beslut baserat på data och identifiering av områden för förbättring och uppföljning av resultat över tid. Arbetet med nyckeltal inom supporten har fortsatt under året där nya underkategorier som till exempel "Känt fel" samt "Driftstörning" lagts för en granulär kategorisering av supportärendena.

Supportärenden

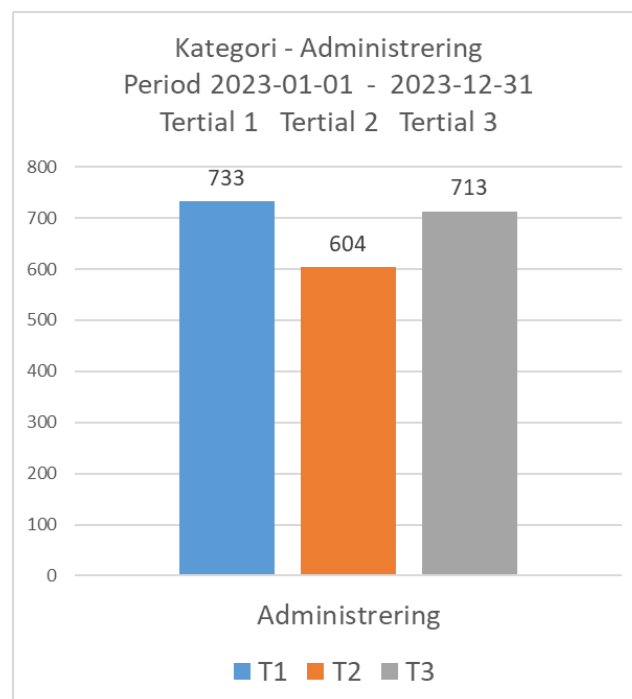


Antalet inkomna supportärenden under året 2023 har uppgått till totalt 3154 och det innebär ett genomsnitt på drygt 260 supportärenden per månad.

Supportärenden fördelade per kategori



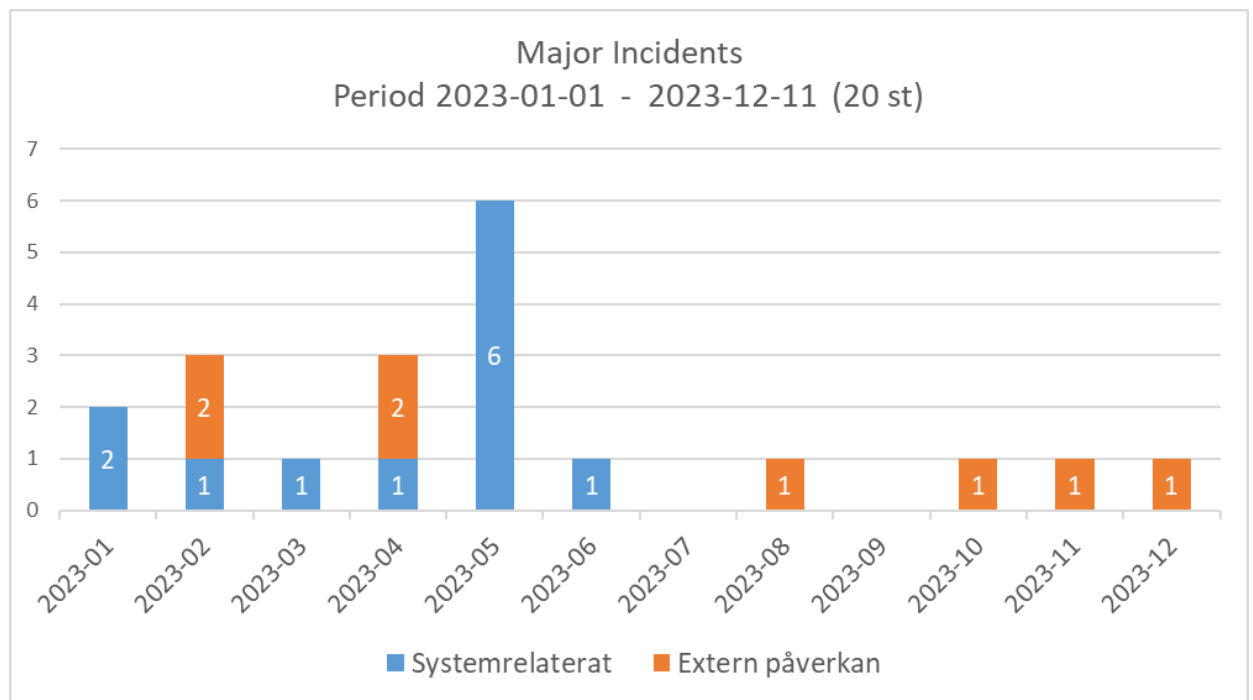
Antalet inkomna supportärenden under 2023 har varit totalt 1104 och har varit relativt jämnt fördelade mellan de tre tertialen. Ärenden inkluderar användarfrågor, handhavande, incidenter och fel som kan påverka systemets prestanda eller tillgänglighet.



Antalet inkomna supportärenden inom kategorin administrering uppgick till 2050 under 2023. Kategorin administrering

representerar planerade förändringar av organisations- eller metadata i systemstödet. Dessa kan inkludera ändringar i konfigurationen, tillägg av fraser, bokmärken eller mallar. Beställningar hanteras för att säkerställa att de implementeras effektivt och följer etablerade processer.

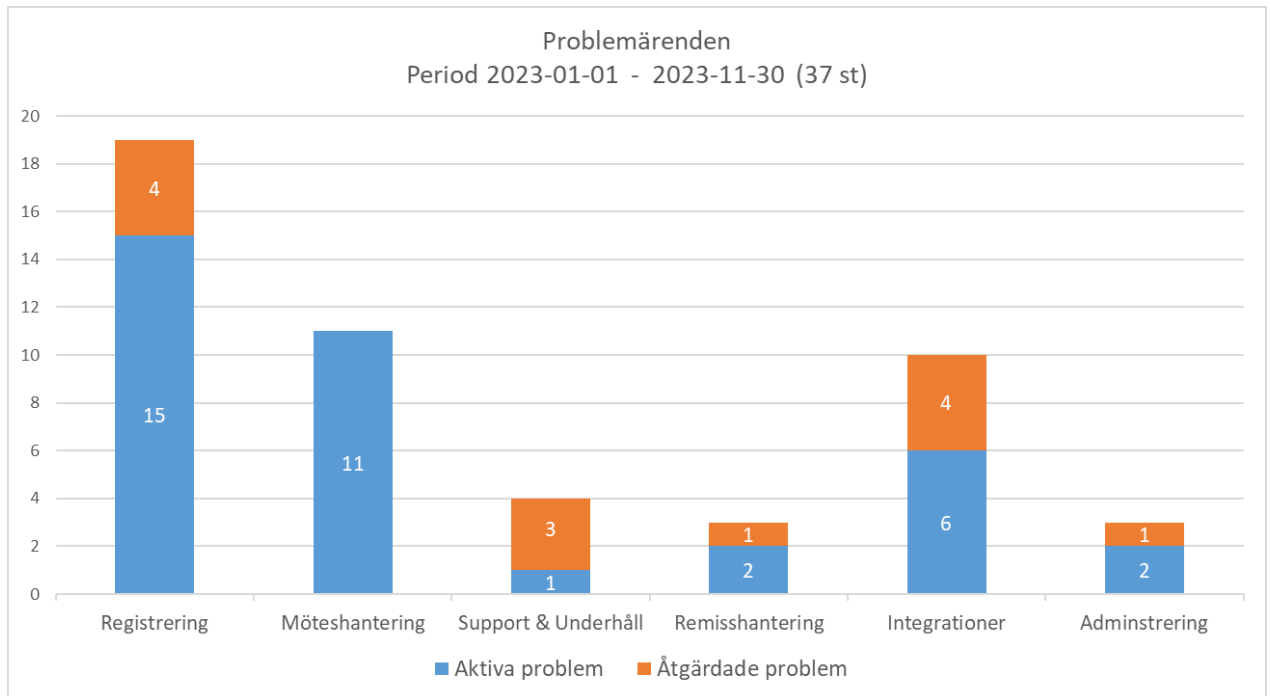
Major Incidents



Under 2023 inträffade totalt 20 driftsstörningar. För perioden januari – juni inträffade totalt 12 timeout incidenter som uppstod när användarna försökte bland annat öppna ärende- eller handlingskort i eDok. Rotorsaken var databasprocedurer som timade ut och behövde optimeras. Efter korrigeringen har inga fler driftsstörningar av denna karaktär inträffat.

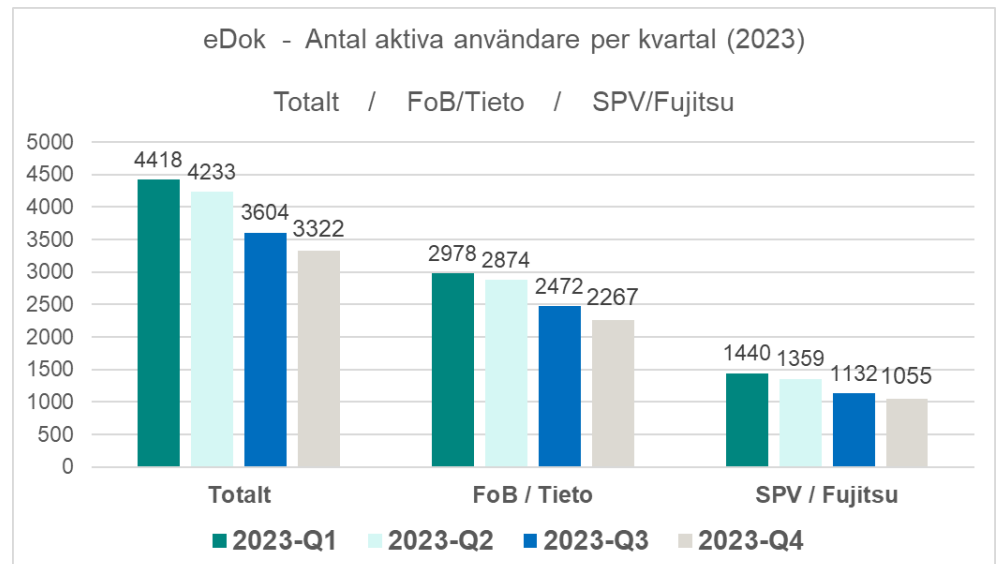
Åtta allvarliga incidenter har inträffat under perioden på grund av extern påverkan. Dessa är orsakade av bland annat drift av infrastrukturen, kringliggande objekt såsom idPortal och Signe, certifikat som har gått ut och inte förnyats i tid eller uppgradering till inkompatibel version av protokoll som används för kryptering av datakommunikation över nätverket.

Problemärenden



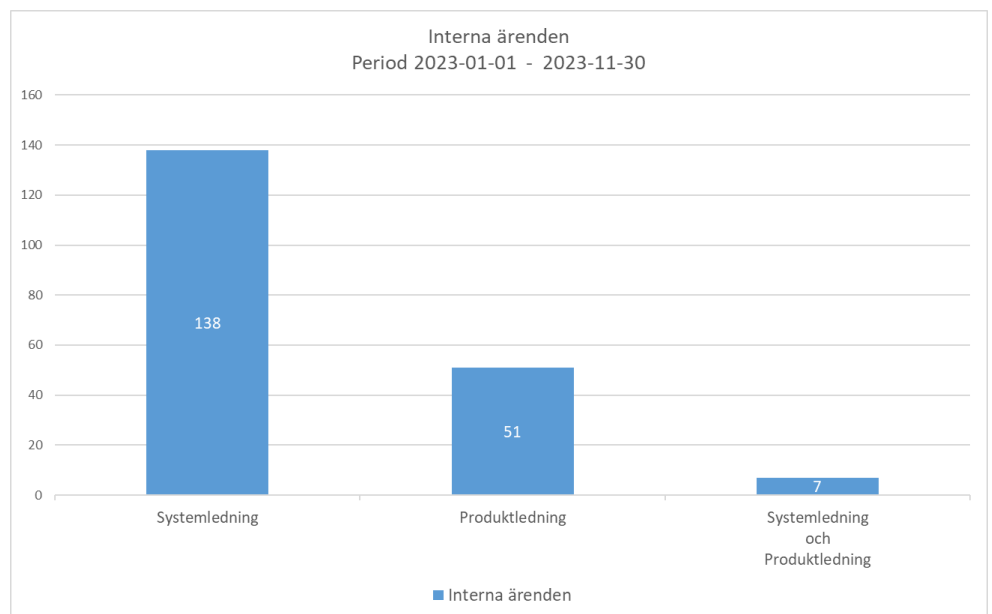
Under tredje kvartalet har eDok förvaltningen rättat 13 problemärenden. Felet med timeouter på ärende- och handlingskortet har varit av hög prioritet och rättningen har bidragit till att flera problemärenden har kunnat stängas. Problemärenden prioriteras kontinuerligt och detaljeras med tydliga problembeskrivningar och workarounds som verksamheter enkelt kan ta del av.

Antal användare



Antalet aktiva användare uppgick till 4418 i första kvartalet och 3322 i fjärde kvartalet. Skillnaden mellan kvartalen är en minskning med 1096 aktiva användare och uppdelat på de två leveranserna är minskningen inom FoB-leveransen med 711 och inom SPV-leveransen med 385 användare. Anledningen till att antalet fluktuerar beror på att eDok förvaltningen mäter antalet aktiva användare som har loggat in i eDok minst en gång under kvartalet.

Interna ärenden



Under 2023 har supporten eskalerat 138 ärenden till systemledningen där ärendet antingen kräver en databasjustering eller en fördjupad felsökning. Produktledningen anslöt sig till COS i mars 2023 och har sedan dess fått in 51 ärenden som berör främst verksamhetsfrågor.

Sju ärenden har hanterats av systemledning och produktledning gemensamt, dessa ärenden brukar vanligtvis gälla större organisationsförändringar alternativt kan produktledningen rådfrågas om verksamhetsfrågor som uppstått i samband med felsökning.

Ärenden kan under dess livslängd flyttas mellan grupperingarna och informationen skrivs in i ärendet i form av en intern kommentar.

Statistik avseende antal förändringsärenden

Genom att säkerställa att samtliga inplanerade förändringar analyseras, prioriteras, utvecklas, testas, planeras och dokumenteras minimeras risken för oplanerade avbrott i systemstödet eDok.

Under verksamhetsåret 2023 har denna process tillämpats i samband med samtliga genomförda ändringar i eDok.

