

Uppdragsgivare: Marianne Carlberger	Projektledare:	Datum: 2017-02-23	Sidnr: 1 (6)
Projekt/ärende: Digitaliseringsprogrammet	Författare: Ola Berg	Avsändare: Sigtuna kommun	Version: 1

# Beslutsunderlag angående de tekniska och säkerhetsmässiga aspekterna vid digitalisering av en gemensam socialjour.

## 1 Bakgrund

Åtta kommuner i nordvästra Stockholm, som tillsammans driver socialjouren med Sigtuna kommun som huvudman.

Sigtuna kommun och de andra sju kommunerna har under en lång tid efterfrågat ett annat sätt att skriva under dokument relaterade till socialjouren på kvällstid och helger. För närvarande används fax, vilket också är ett problem då tekniken med fax är på väg ut.

## 2 Digital tjänst för Socialjouren

Detta beslutsunderlag omfattar ett förslag till att nyttja en tjänst för hantering av behoven enligt punkt 1, tjänsten erbjuds från Visma Consulting AB. Tjänsten är möjlig att tillämpa då Sigtuna kommun redan nyttjar Vismas e-tjänsteplattform.

## 3 Förutsättningar

För att använda tjänsten **måste** varje användare ha en egen personlig e-legitimation. För att använda tjänsten kan någon av följande e-legitimationer användas:

- Mobilt BankID
- BankID med ett certifikat installerat på en dator/enhet.
- Telia e-legitimation

Tjänsten fungerar även med inloggning via SITHS-kort vilken är en mycket säker inloggning men har också begränsningar i användandet då det kräver en fysisk kortläsare samt programvara på datorn/enheten som ska användas.

Det rekommenderas att handläggare och politiker uteslutande använder Mobilt BankID, för den enkla hanteringen detta innebär och att inte vara beroende av kortläsare eller programvaror.

För att tjänsten skall fungera behöver den vara implementerad på Sigtuna kommunens extern-webb och vara åtkomlig från Internet.

Uppdragsgivare: Marianne Carlberger	Projektledare:	Datum: 2017-02-23	Sidnr: 2 (6)
Projekt/ärende: Digitaliseringsprogrammet	Författare: Ola Berg	Avsändare: Sigtuna kommun	Version: 1

## 4 Begränsningar

Detta dokument utreder inte om tjänsten från VISMA är fullgod ur ett verksamhetsperspektiv utan om hanteringen och lösningen är säker och tekniskt möjlig att implementera.

## 5 Lösning

Lösningen består av en säker elektronisk plattform för kommunikation samt utveckling av ett antal e-tjänster för enkel hantering. På socialjouren matar en handläggare i alla uppgifter samt laddar upp handlingarna via e-tjänst på ett säkert sätt till e-tjänstplattformen.

Handläggaren kan välja mottagare i form av aktuell kommuns ordförande för socialnämnden. Denna notificeras via SMS eller e-post innehållandes en länk till dokumentet på e-tjänstplattformen.

Ordföranden identifierar sig via SITHS eller e-legitimation, tar del av handlingen och signerar den. Handläggaren notificeras därefter kan ta del av beslutet som signerades.

Lösningen innebär att inblandade aktörer enbart behöver följande utrustning:

- enhet med internetåtkomst ex dator, padda eller mobiltelefon
- pdf-läsare (t.ex. Adobe reader)
- webbläsare
- e-legitimation eller SITHS-möjligheter.

## 6 Kostnader

VISMA Consulting AB erbjuder Socialjourstjänsten som beskrivits i punkten 4 som en så kallad molntjänst och sätts upp med en engångskostnad av 50 000 kr (totalkostnad för samtliga kommuner).

Lösningen innefattar e-formulär för socialjour, verktyg för att skapa/vidareförädla e-tjänst. Lösningen kommer också att behöva en integrationsagent för att läsa upp roll från Sigtuna kommuns användarkatalog.

Ett estimat har tagits fram för implementation på Sigtuna kommuns extern-web. Estimatet bygger på kostnader som uppkommit när e-tjänsteplattformen etablerades på Sigtunakommuns extern-web.

För en sammanhållande funktion från digitaliseringsprogrammet så estimeras också en kostnad enligt nedan.

Uppdragsgivare: Marianne Carlberger	Projektledare:	Datum: 2017-02-23	Sidnr: 3 (6)
Projekt/ärende: Digitaliseringsprogrammet	Författare: Ola Berg	Avsändare: Sigtuna kommun	Version: 1

	Startkostnad	Månadskostnad
VISMA, Grundkostnad tjänst	50 000 kr	5 000 kr
VISMA, Kostnad för integrationsagent	25 000 kr	2 000 kr
Estimerad kostnad för implementering av lösningen på kommunens web	120 000 kr	
Projektledning och koordinering från digitaliseringsprogrammet	90 000 kr	
<b>Totalt</b>	<b>285 000 kr</b>	<b>7 000 kr</b>

Tillkommer gör transaktionsavgift med 0,30 kr per inloggning samt 1,50 kr per underskrift.

## 7 Exempel från Skövde

Skövde har samma lösning med e-tjänsteplattform från VISMA som Sigtuna kommun också har.

Skövde har en lösning via VISMA som bygger på en paketering av ”organisationens sidor”, där man driver en gemensam socialjour:

*15 kommuner har en gemensam socialjour. Ärendena är akuta, och kan komma in helger och nätter efter 17 – ärenden som kan röra sig om missbruk, misshandel och barn som kan fara illa. Handläggaren får reda på något, skriver en rapport, och tidigare har handläggaren och politikern fått träffas fysiskt, varpå politikern har fått skriva på innan man har kunnat agera.*

*Åtta olika lagrum kan användas i e-tjänsten, LVU-paragraf 15 (omhändertagande av barn) etc, handräkningsbegäran osv. Olika vyer i olika steg uppbyggda i tjänsten.*

*Alla handläggare ute i kommunerna har en (organisationens sidor) AD-baserad åtkomst. Det kan vara antingen handläggare i kommun, handläggare i socialjouren eller politiker (alla i den här lösningen ligger i samma (Skövdes) AD).*

*Organisationens sidor fungerar på samma sätt som Mina sidor, fast det är en organisation bakom. Handläggarna i kommunerna har rättigheter till ett ”Mina sidor”. Handläggaren kanske t.ex. väljer att ett nämndbeslut behövs i Töreboda kommun, och då kommer en pling i mailboxen hos vald politiker, men för att vara säker på att informationen kommer fram så ringer man alltid också.*

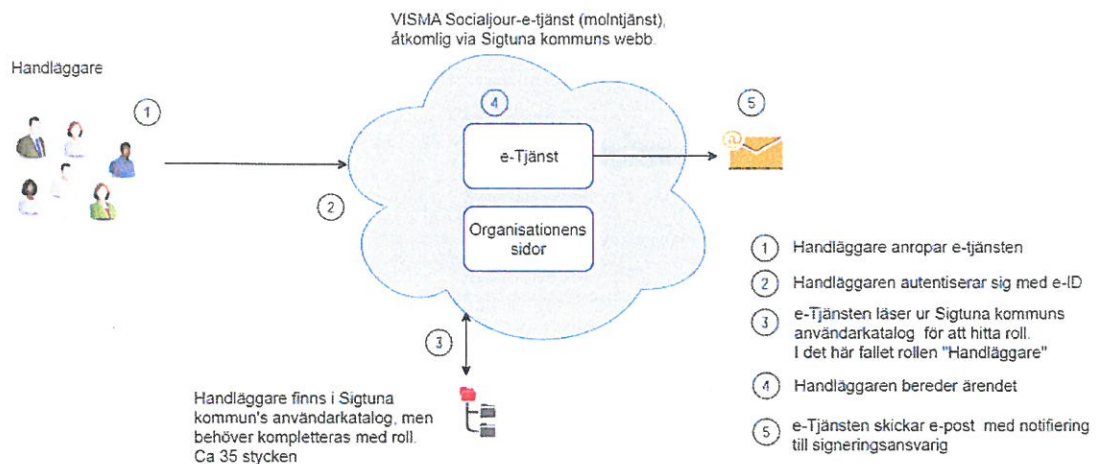
Uppdragsgivare: Marianne Carlberger	Projektledare:	Datum: 2017-02-23	Sidnr: 4 (6)
Projekt/ärende: Digitaliseringsprogrammet	Författare: Ola Berg	Avsändare: Sigtuna kommun	Version: 1

*Inloggning med BankID (eller SITHS-kort, men där har alla valt BankID då de arbetar i iPad). I iPaden läser man rapporten och signerar med sitt BankID. Hon eller han både e-postar och ringer handläggaren då det är gjort.*

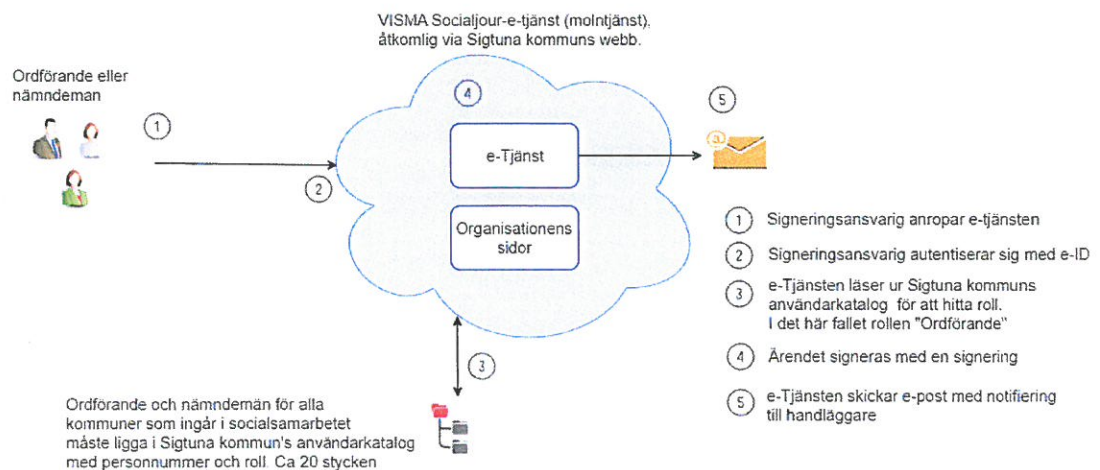
*Kommunerna går in på skovde.se, och där loggar de in på organisationens sidor.*

## 8 Hur tjänsten skulle kunna fungera i Sigtuna Kommun

### Handläggare bereder ett ärende



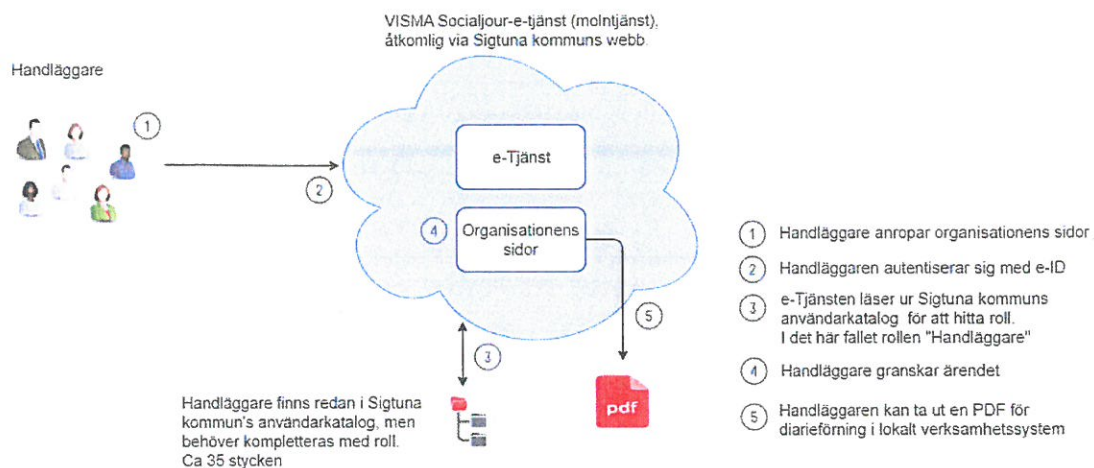
### Ordföranden signerar ett ärende





Uppdragsgivare: Marianne Carlberger	Projektledare:	Datum: 2017-02-23	Sidnr: 5 (6)
Projekt/ärende: Digitaliseringsprogrammet	Författare: Ola Berg	Avsändare: Sigtuna kommun	Version: 1

## Handläggare tar fram PDF med signerat beslut.



## 9 Behörighetshantering

I Skövdes fall så finns all personal som ska kunna komma åt den gemensamma socialjouren i Skövdes användarkatalog, AD. Där återfinns även personal från andra kommuner i samarbetet, som ska kunna komma åt tjänsten. Varje person tilldelas en roll enligt, "Socialjournsarbetare", "Handläggare" eller "Ordförande" (för att signera)

För att uppnå detta för Sigtuna kommuns del så behöver alla personer som ska ha tillgång till tjänsten finnas i Sigtunas användarkatalog, AD med en tilldelad roll. Även de personer som inte är har en tjänst på Sigtuna kommun.

### 9.1 Handläggare

Enligt uppskattning så rör det sig om ca 35 stycken handläggare som ska kunna arbeta med tjänsten. Handläggarna är anställda av huvudmannen i samarbetet, Sigtuna kommun. Handläggarna har redan användarkonto, även om en del av handläggarna arbetar åt andra kommuner i samarbetet.

Handläggarna behöver kompletteras med en roll i användarkatalogen för att kunna använda tjänsten. Detta måste naturligtvis också hanteras vid anställning av ny personal så att även dessa får rätt roll. Ansvarig för att rätt behörigheter läggs upp och tas bort är chefen för socialjouren Sigtuna kommun.

När handläggares anställning upphör inaktiveras användarkontot och handläggaren kan inte längre använda tjänsten

### 9.2 Politiker

För de personer som inte är anställda av Sigtuna kommun så måste Sigtunas AD kompletteras med deras användaruppgifter (namn, personnummer, telefonnummer, epost och roll).

Uppdragsgivare: Marianne Carlberger	Projektledare:	Datum: 2017-02-23	Sidnr: 6 (6)
Projekt/ärende: Digitaliseringsprogrammet	Författare: Ola Berg	Avsändare: Sigtuna kommun	Version: 1

Det innebär ett initialt arbete. Men ännu viktigare att en process sätts upp som på ett säkert sätt kan hantera förändringar i användarkatalogen för på de externa personerna. I möte med Johan Westervall så kom vi överens om att begränsa användare på andra kommuner med endast de politiskt valda representanterna, tre stycken på varje kommun, vilket skulle innebära totalt 21 personer.

I överenskommelse med Johan Westervall så ska Sigtuna kommun använda befintliga processer med nämndsekreterare på respektive kommun i samarbetet för att säkerställa att uppgifter om nämndemännen och ordföranden hanteras på riktigt, säkert sätt.

Det är även här chefen för socialjouren Sigtuna kommun som ansvarar för att dessa personer läggs in/tas bort ur Sigtuna kommuns användarkatalog, AD. Ur ett säkerhetsperspektiv så bör varje förändring rapporteras med ett underskrivet dokument från respektive nämndsekreterare. Varje kommun i samarbetet ansvarar själv för att rapportera korrekta uppgifter till Sigtuna kommun.

## 10 Eventuell utbyggnad med en centraliserad inloggning med behörighetsuppgifter från en användarkatalog hos VISMA

Om tjänsten kommer att utökas senare för handläggare så kan vi inte längre ha den manuella hanteringen som beskrivs ovan. För att kunna uppfylla rimliga säkerhetskrav så bör var och en av kommunerna själva ansvara för personer och roller i tjänsten.

Ett önskemål har lagts fram till VISMA att skapa en behörighetskatalog till tjänsten enligt nedan. Så att varje kommun i samarbetet själva ansvarar och administrerar sin personal i samarbetet.

*VISMA bör skapa en katalog för behörighetshanteringen. I dess enklaste form kan man tänka sig personnummer och roll samt vem som har rätt att administrera personuppgiften.*

*Samt ett grafiskt gränssnitt med: Ett antal underkataloger (en för varje kommun) där respektive användare finns. Varje katalog får administreras av en (eller två) utpekade personer på respektive kommun.*

Vad vi vet är att det finns ett intresse från VISMA för att ta fram en sådan lösning, men det finns inte någon beslutad tidplan.

## 11 Övrigt

Styrgruppen består av socialcheferna i alla kommunerna, vilket medför att lösningen måste presenteras för dem innan beslut kan fattas, även om Sigtuna är huvudman för verksamheten.