

Avrapportering fråga § 99, 0004/23

Allvarliga kvalitetsavvikelser gemensamma tjänster

2023-06-DD, Kristina Högström

Önskad redogörelse

- Christin Lindström (MP) önskar en redogörelse för vilka allvarliga kvalitetsavvikelser som finns och hur dom åtgärdas till exempel med fokus på bastjänster och tillvalstjänster.

Kvalitetsavvikelser kan vara flera olika saker.

- Incidenter som uppkommer i it-applikationerna
- Kända brister i bas- och tilläggstjänsternas innehåll och kvalitet
- Kända brister i att möta kundernas önskemål om befintlig tjänst

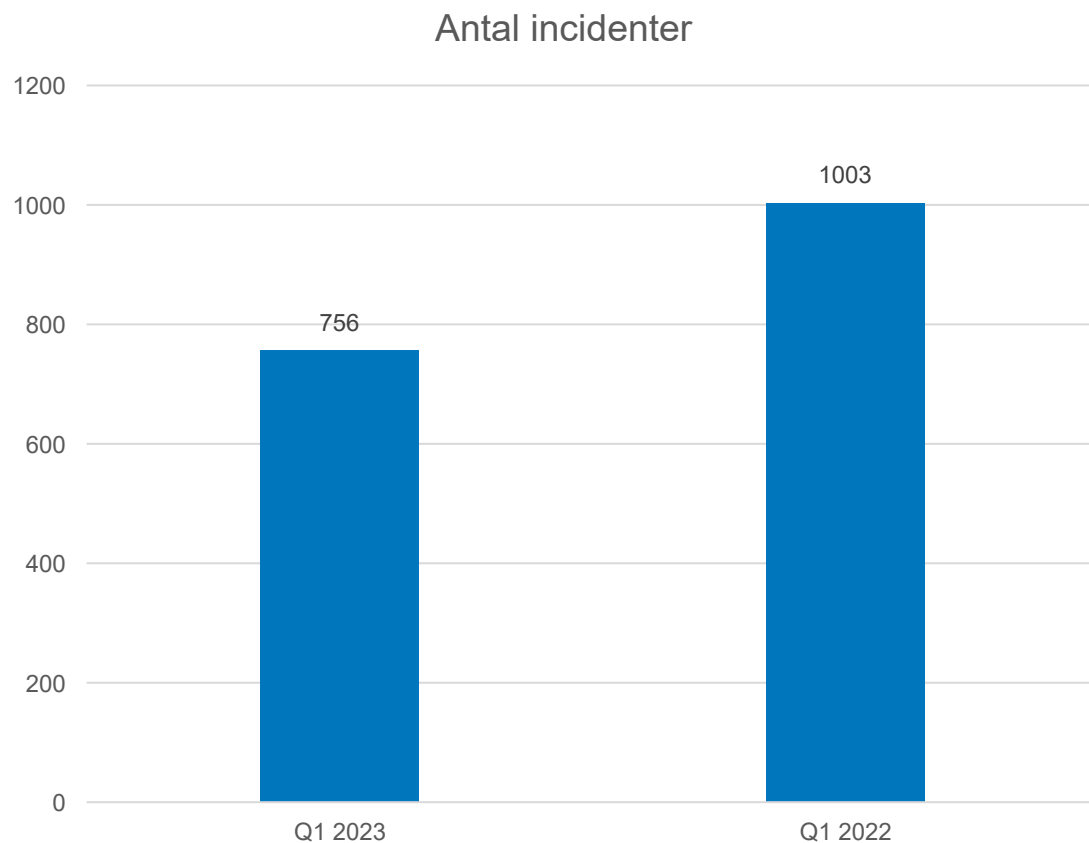
Identifikation och åtgärd

- Proaktivt arbete genom kunddialog på strategisk, taktisk och operativ nivå
 - Tjänsteutvecklingsforum
 - Förvaltningsledarforum / Processforum
 - Forum med lokala verksamhetsstöd
- Proaktivt arbete genom processen för efterlevnadskontroll
- Reaktivt arbete genom att åtgärda kända incidenter – följer processer för incident, major incident och personuppgiftsincident

Allvarliga brister eller önskemål om förändringar åtgärdas inom ramen för vad som är möjligt avtalsmässigt, lagmässigt och budgetmässigt.

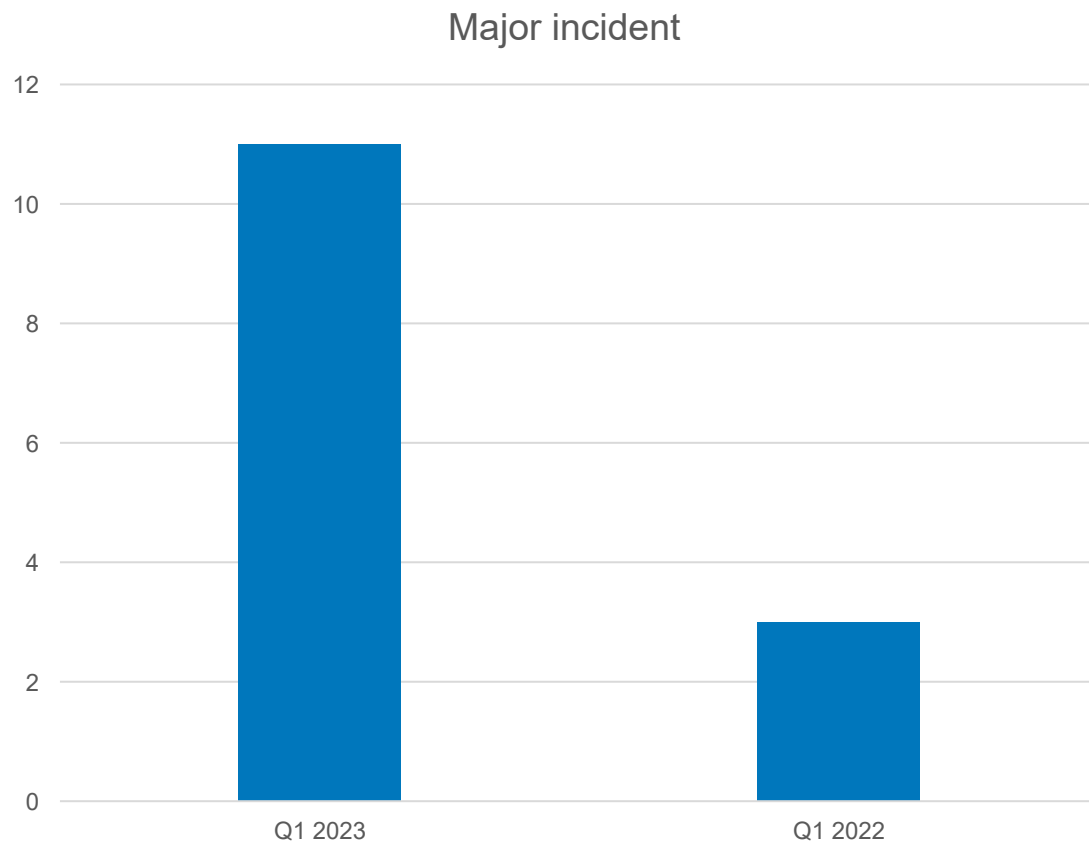
Kända större incidenter

Incidenter



- En incident är ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller reduktion av kvaliteten hos en IT-tjänst.

Major incident



- Major Incident är den högsta kategorin av påverkan som en incident kan ha. MI är en allvarlig incident som resulterar i ett stort avbrott i verksamhet.

Fördjupning Major incident (MI)

Under första kvartalet 2023 har vi haft

- 4 MI avseende telefoni
- 7 MI avseende UBW/Agresso

Under april 2023 har även en MI i Visma Recruit.



Personuppgiftsincidenter (PUI) gemensamma tjänster

- Avser första kvartalet 2023.
- Totalt 5 personuppgiftsincidenter under perioden.
- Alla gäller HR-tjänster och inga PUI inom ekonomi eller kommunikations, lednings och styrningsområdet.

Under april 2023 har även en PUI i Visma Recruit.

Adato

Utbildningsportalen

Personec P

Förmånsportalen

**Pensions-
administration**

Återrapportering tjänster med avvikelser HR



Göteborgs
Stad

Period: 2301-2305

Tjänst	IT-stöd	Åtgärder	Status incidenter	Status Personuppgiftsincidenter
Stöd i arbetet med förmåner	Benify	PuA identifierad, pågående uppdatering av PuBavtal.	Inga incidenter	Fler uppgifter än nödvändigt gällande pensionsgrundande lön fördes över till leverantör.
Stöd i arbetet med LAS-hantering	WinLas	Ny version av systemet infördes vilket åtgärdade problemet	Problem med överföring av data under perioden februari till april.	Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i arbetet med Löneadministration	Personec P	Problem uppstod pga nya bankid regler. Incidenten åtgärdades och lönen betalades ut samma dag. Befintlig process uppdaterad.	Lön betalades inte ut till GotEvent	Mindre personuppgiftsincident, enskild individ med fel behörighet.
Stöd i arbetet med rekrytering	Visma Recruit	Tjänsten stängdes ner och säkrades av leverantör. Arbete pågår med leverantör för fler åtgärder.	Major incident It-stödet låg nere i en vecka till följd av cyberattack mot underleverantör.	Risk för läckta personuppgifter i samband med attacken
Stöd i arbetet med lönebildning	Personec F	Stort manuellt rättningsarbete Rättelse i systemet av leverantören	I förhandlingsunderlaget sparades inte 1000 bud för Grundskolan	Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i arbetet med Utbildningsportalen	Grade	Begränsad läsbehörighet infördes	Inga incidenter	Personuppgifter för deltagare var synliga för samtliga användare av it-stödet
Stöd i arbetet med pensionsadministration	KPA pension	KPA Pension rättade felet omgående och möjligheten till åtkomst till dessa handlingar är ej längre möjlig.	Inga incidenter	Vissa personuppgifter för anställda/tidigare anställda var felaktigt synliga på KPA Mina Sidor under en dryg månad
Stöd i arbete med rehabilitering	Adato	Åtgärdas genom att ge rätt behörighet	Inga incidenter	Mindre personuppgiftsincident, enskild individ med fel behörighet.

Avvikelse -
Stor

Avvikelse –
mellan/liten

Enligt plan

Återrapportering tjänster med avvikelser ekonomi



Göteborgs
Stad

Period: 2301-2305

Tjänst	IT-stöd	Åtgärder	Status incidenter	Status Personuppgiftsincidenter
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Utökat minne på relevanta servrar	 Major Incident Inte tillräckligt med minne på alla fyra servrar, ingen kontakt med servrar	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Åtgärder – se nästa bild	 Major Incident Ingen kontakt med produktionsdatabasen	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Åtgärder – se nästa bild	 Major Incident Inga appar på Citrixskrivbord	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Åtgärder – se nästa bild	 Major Incident Ej åtkomst till Citrix problem med excellerator	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Åtgärder – se nästa bild	 Major Incident Problem med excelerator	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Åtgärder – se nästa bild	 Major Incident Ingen åtkomst till Citrix för vissa användare	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Stöd i ekonomi-processer	Agresso/Unit4	Åtgärder – se nästa bild	 Major Incident Vi når citrix-skrivbordet, apparna syns men får signal, desktop startar ej	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period

Leverantören har under första kvartalet haft 7 driftsstörningar efter att i princip fungerat klanderfritt under 8 år. Vi har haft fortlöpande dialog med leverantören som tagit fram åtgärder för att säkra sina leveranser. Lösningstiden för varje enskilt ärende varierar allt från 30 min till någon dag.

Avvikelse -
Stor

Avvikelse –
mellan/liten

Enligt plan

Sammanfattning rekommendationer till driftsstörningar Göteborg stad Intraservice

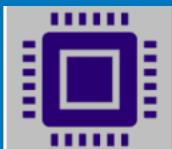


Göteborgs
Stad



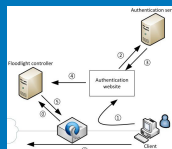
Minne

Utöka minne på Citrixservrar för att hantera dagens last.



Virtualisering

Byt fysiska servrar för webanvändare till virtuella för att kunna flytta kapacitet mellan Web och Citrix beroende på användarmönster



Autentisering

Byta lösning för autentisering från Shibboleth till Unit4:s IDS.

Databasindexering

Gör en översyn på indexeringstabellerna i DB samt hantering av historiska data och optimera där så är möjligt.



Virusskydd

Gör en översyn på nuvarande McAfee-profiler och optimera där så är möjligt.

Återrappportering tjänster med avvikelser kommunikation



Göteborgs
Stad

Period: 2301-2305

Tjänst	IT-stöd	Åtgärder	Status incidenter	Status Personuppgiftsincidenter
Telefoni	Svarsgrupper	Systemet återställdes	 Major Incident Beskrivning – Funktion för svarsgrupper låg nere vilket gjorde att stadens kontaktcenter inte kunde ta emot samtal.	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Telefoni	Telefonkatalogen	Ingen åtgärd	 Major Incident: Beskrivning - Av okänd anledning uppstod störningar i Telefonkatalog Göteborgs Stad. Incidenten löstes utan åtgärd och Telefonkatalog Göteborgs Stad började fungera normalt igen.	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Telefoni	Grundtelefoni	Leverantör återställde	 Major Incident: Beskrivning – Störningar i 4G som gör att medarbetare inte kunnat ringa	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period
Telefoni	Grundtelefoni	Leverantör löste problemet genom en hotfix	 Major Incident: Beskrivning; Röstbrevlåda på stadens telefoner slutade fungera	 Inga personuppgiftsincidenter under denna period

Avvikelse -
Stor

Avvikelse –
mellan/liten

Enligt plan