

Koncern IT

Arbejdsprogram 2024



Indhold

- 1. Den overordnede strategiske retning*
- 2. Prioriterede indsatser og mål*
- 3. Tættere på forvaltningerne*

Den overordnede strategiske retning

Afsnit 1



Et bedre københavnertiliv med enklere IT



Vores ambition og vision

“Vi gør it og digitalisering enklere for forvaltningerne. Vi er kommunens centrale it-organisation, som sikrer, at kommunen både har en sikker og stabil it-drift og eksekverer på en ambitiøs digitaliseringsstrategi.”

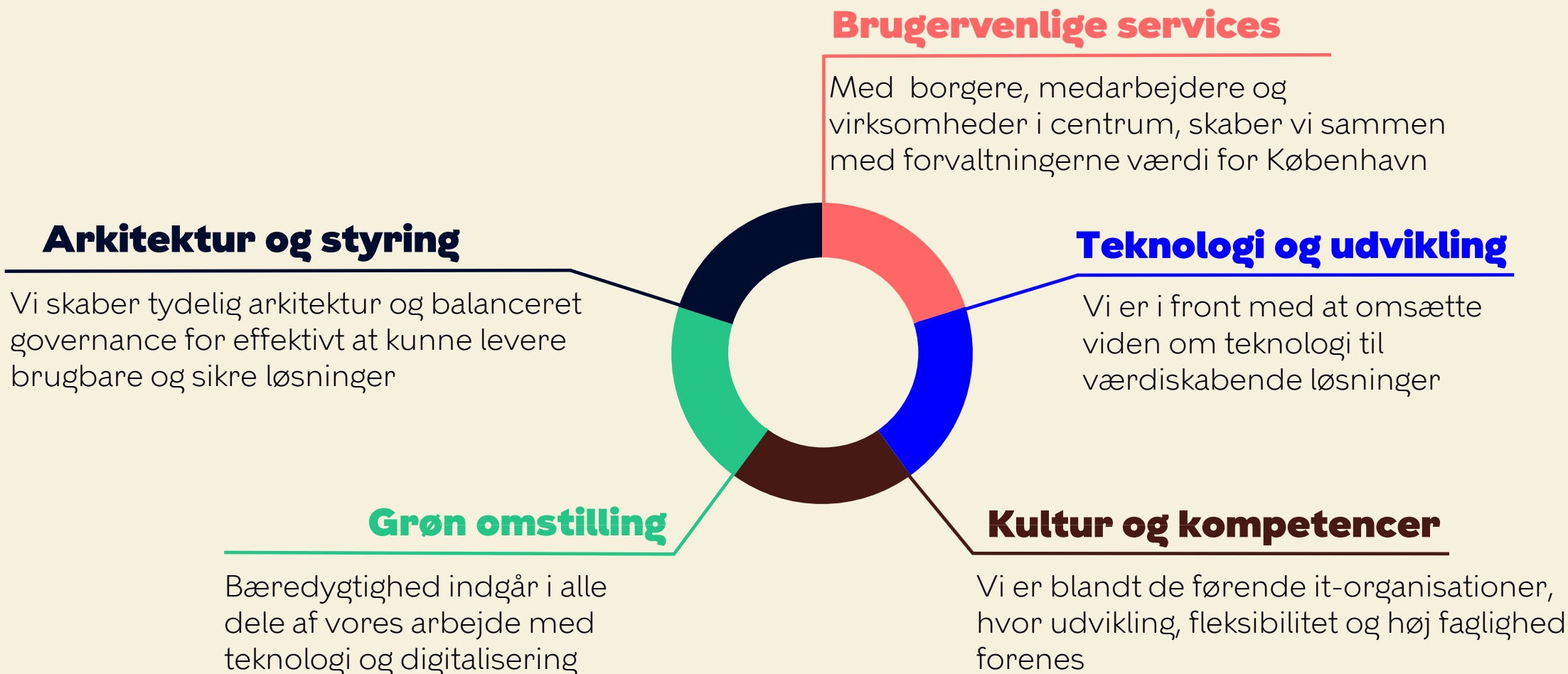
Koncern IT er født som en driftsvirksomhed, og stabil it-kernedrift og it-sikkerhed udgør fortsat fundamentet for alt vores arbejde. Vi er en organisation i udvikling, og de sidste par år har vi haft fokus på at blive en konkurrencedygtig og effektiv organisation med en stærk partnerkultur og fokus på det gode samarbejde. Det er fortsat centralt og udvides nu med nye mål. Strategien er levende, og kontinuerlig justering skal sikre Koncern IT's omstillingsparathed, da it-området er i hastig udvikling.

De strategiske temaer

Brugervenlige services · Teknologi og udvikling · Kultur og kompetencer · Grøn omstilling · Arkitektur og styring

It og digitalisering er komplekst – vi gør det enklere

Vi sætter en ambitiøs og tydelig retning for Koncern IT via fem målsætninger, som skal indfries over de kommende år



Prioriterede indsatser og mål

Afsnit 2



Indsats A: It-sikkerhed og databeskyttelse

Om indsatsen

Cyberforsvar, informationssikkerhed og compliance på databeskyttelsesområdet (GDPR), som beskytter kommunens it-systemer og sikrer borgernes data og retssikkerhed, udgør fundamentet for al drift og udvikling af it såvel generelt som i Koncern IT.

En væsentlig forudsætning for styring af informationssikkerhed er styrkelse af kommunens ledelsessystem for informationssikkerhed (ISMS – Information Security Management System). Implementering er i gang, og ISMS vil også i 2024 og frem være en prioriteret indsats. I sammenhæng med ISMS forbereder KK sig også på EU-direktivet NIS2 (Network and Information Security 2), da dele af kommunens sektoraktiviteter forventes at blive omfattet af NIS2. Der er stort sammenfald mellem aktiviteterne ved implementering af et ISMS og de forventede indsatser i forbindelse med implementering af det kommende NIS2-direktiv.

Et nyt risikovurderingskoncept skal sikre en risikobaseret tilgang til sikkerhed i it-anskaffelser, i den efterfølgende drift og i højere grad sætte fokus på værdiskabelse gennem dialog. Implementeringen af det nye koncept er en prioriteret indsats i 2024 og indebærer både nyanskaffelser og genvurderinger.

Også på databeskyttelsesområdet er der i koordination med KK's DPO og i samarbejde med forvaltningerne igangsat initiativer til styrket governance og bedre tværgående koordinering, som skal styrke den generelle fremdrift på databeskyttelsesområdet på tværs af KK.

På cyberforsvarsområdet fortsættes i 2024 prioriterede indsatser til identificering af forbedringspunkter jævnført CIS18-kontrollerne.

Mål

- **Implementering af styrket ISMS og NIS2**
Medio 2024 foreligger afprøvet model for ISMS, og forvaltningerne rådgives om implementering af ISMS. Ultimo 2024 skal også NIS2-elementer indgå i den afprøvede ISMS-model. Implementering af ISMS fortsætter i 2025 og frem.
- **Nyt risikobaseret koncept for risikovurderinger**
I 2024 evalueres et udkast til nyt koncept med henblik på stillingtagen til og implementering af et nyt koncept i 2024. Derudover sikres der, i samarbejde med forvaltningerne, implementeringsaktiviteter for det nye koncept.
- **Styrket governance og koordinering på databeskyttelsesområdet**
Indsatsen fortsætter i 2024 i regi af GDPR-forum, som kommer til at arbejde efter nyt kommissorium. Grundlaget for den styrkede governance og koordinering på databeskyttelsesområdet vil i 2024 udspringe i nyt årshjul for GDPR-forum, som konsoliderer de tværgående GDPR-aktiviteter i KK.
- **Schrems II og data til egne formål**
I 2024 fortsættes arbejdet med konsolidering af databeskyttelse på området for tredjelandspromatikker (Schrems II) og temaet "anvendelse af data til egne formål" hos fx cloud-leverandører, internationale tech-firmaer m.m..
- **Cybersikkerhed og truslen fra hackere**
I 2024 fortsættes prioritering af de nødvendige indsatser for at imødegå det aktuelle trusselsbillede inden for cybersikkerhed. Den første implementering af CIS18 er gennemført ultimo 2024.

Indsats B: It-styring og brugervenlige services

Om indsatsen

KK er blevet moden til at tage næste skridt mod en mere risikobaseret og differentieret styring af it-systemporteføljen i kommunen, og området danner derfor grundlag for en del prioriterede indsatsen i Koncern IT i løbet af 2024.

Det efterspørges at vi arbejder med at tilpasse og justere den nuværende it-styring, så vi gør det mindre komplekst, hvor det er muligt, samtidig med at vi fortsat lever op til stigende krav til sikkerhed og efterspørgslen på understøttelse af nye teknologiske muligheder. Vi vil derfor understøtte rammerne for et fokus på en risikobaseret tilgang til styring, hvor vi nogle steder skal medvirke til forenkling og andre steder bidrage til og med øget styring.

Indsatsen indebærer at tydeliggøre, hvor der er potentialer ved at anvende eksisterende arkitektur, systemer, platforme og komponenter, herunder cloud.

En styrkelse af kravbanken er et eksempel på fokus på at udbrede standarder, som øger brugervenlighed og styrker forvaltningernes forudsætninger for dialog med leverandører i forbindelse med anskaffelser og udbud.

Undersøgelser og løbende dialog med vores kunder viser, at vi på nogle områder skal komme endnu tættere på forvaltningerne og brugerne i udviklingen og tilpasningen af vores services. Det gælder særligt brugeradministration og navigation og tydelighed i services, hvilket derfor er områder vi vil fokusere på at styrke i løbet af 2024.

Mål

- **Styrket it-styring og visitationsproces for udviklingsopgaver**
Ultimo 2024 er der, på baggrund af drøftelser i ITK, udarbejdet en handleplan med henblik på godkendelse, igangsættelse, og gradvis påbegyndt implementering. I løbet af 2024 etableres et målepunkt for større udviklingsopgaver og leverancer. Der arbejdes fortsat på professionalisering af systemejersområdet.
- **Analyse af systemkonsolidering og anvendelse af cloud**
Ultimo 2024 er minimum tre tværgående konsolideringspotentialer identificeret og igangsat. Desuden udarbejdes ny strategi for anvendelse af cloud.
- **Styrket standardisering og professionalisering af kravbank**
Ultimo 2024 er fælles standarder etableret med henblik på styrkelse af standardisering og professionalisering af Kravbanken/EU-udbud.
- **Brugervenlig og effektiv brugerstyring**
Ultimo 2024 er der udarbejdet, afprøvet og udbredt et nyt koncept for medarbejderroller og et koncept for forenkling af flytning af medarbejdere. Samtidig er der igangsat et oprydningsprojekt i brugerstyringssystemet og analyseret procesoptimeringsmuligheder, herunder også for forenkling af ledelsestilsyn. Der er desuden etableret brugertilfredshedsmåling og IAM-ambassadører på tværs af forvaltningerne.
- **Styrket navigation i KIT services og synlighed i fremdrift på sager**
Medio 2024 er serviceportalen opdateret, så vores brugere fremover finder det nemmere at navigere i vores services. Ultimo 2024 er der på tværs af Koncern IT implementeret en fælles styring, med henblik på at brugere i højere grad oplever sig informeret i fremdrift på sin sag.

Indsats C: Automatisering, AI og ny teknologi

Om indsatsen

Der er stor efterspørgsel efter både implementering af efterspurgt, moden teknologi i kommunen samt modning af nye teknologiske satsningsområder. Der er, i den forbindelse, særligt fokus på indsats, der kan bidrage til at afhjælpe udfordringen om mangel på arbejdskraft. Der er allerede etableret en række store og små projekter og analyser via etablerede og velkendte platforme inden for it-service management, web, AI, automatisering og softwareroboter.

Videreudvikling af byggesagsassistenten i TMF er et område, hvor der er opbygget et tæt samarbejde, som kombinerer en bred række teknologier fra automatiseringsværktøjskassen til at løse konkrete problemstillinger i TMF - til gavn for borgere og virksomheder.

Der er desuden fortsat stort potentiale i anvendelse af talegenkendelse herunder voice- og chatbots, som vi vil understøtte relevante forretningsområder i at anvende.

Low/no-code-teknologien efterspørges i forvaltningerne, og i 2024 afprøves teknologien i samarbejde med BIF. Teknologien har et stort potentiale fordi der kræves mindre tekniske kompetencer end ved traditionel applikationsudvikling og automatisering, hvormed udvikling kan ske tættere på forretningsgangene, brugerne og gevinstmodtagere.

Med ny teknologi, såsom generativ AI, er der behov for afklaring og definitioner af de juridiske og etiske rammer og retningslinjer, samt afdækning af områder med store potentialer for anvendelse, samt hvordan de teknisk understøttes.

Mål

- **Modning af cases og understøttelse af generativ AI**
Medio 2024 er implementeret en KK-plattform til forsvarlig brug af Generativ AI. I løbet af hele 2024 udbredes viden om potentialer, retningslinjer og vejledning i smart brug af Generativ AI.
- **Optimeret brug af talegenkendelse, chat- og voicebots**
Ultimo 2024: Udbredelse af chat- og voicebots på tværs af kontaktcentre i ØKF. Analyse i samarbejde med forvaltningerne af udbredelse af teknologierne til borgerrettede services. Samarbejde med SUF om brug af talegenkendelsesteknologi og AI til at understøtte dokumentationen i SUF's sundhedsfaglige enheder.
- **Videreudvikling af byggeassistent**
Ultimo 2024: Videreudvikling af Byggesagsassistenten, hvor teknologier som Process Mining, RPA og machine learning benyttes til effektivisering af byggesagsprocessen. Primo 2024 implementeres ny platform til analyse af medarbejderes brug af systemer. I løbet af hele 2024 implementeres flere selvstændige automatiseringsløsninger, der skal bruges til at sikre en end-to-end automatisering af en udvalgt sagsvariant af en byggesag.
- **Etablering af no/low-code platform**
Ultimo 2024 er der implementeret styring på Power-plattformen, så forvaltningerne kan accelerere udviklingen af compliant low-code apps. Power-plattformen videreudvikles løbende i 2024. Medio 2024 er der etableret en ny low-code-plattform til applikationsudvikling. Ultimo 2024: Udvikling af low-code løsninger i innovationssag i samarbejde med BIF.
- **Udvikling af teknologiforståelse og anvendelse i forretningsbehov**
Medio 2024: Udviklet metode og materialer og gennemførelse af kursus i teknologiforståelse og anvendelse af teknologi i forretningen. Ultimo 2024: Færdiggjort udbydelse af kurser i KK og samlet evaluering.

Indsats D: Grøn drift og tilpasning af infrastruktur

Om indsatsen

I 2024 sættes der forstærket fokus på at synliggøre klimaaftrykket på it-området fx i kommunens it-indkøb, devices, it-løsninger og dataopbevaring. Vi stræber efter, at klimahensyn indgår som et parameter i vores indkøbsmønstre, drift og beslutninger.

En række konkrete initiativer igangsættes, der har til formål at understøtte grøn it-adfærd og grønt it-forbrug blandt medarbejderne. Vi arbejder blandt andet videre med øget genanvendelse af devices gennem effektiv cirkulation, livstidsforlængelse samt forøgelse af udnyttelsesgraden af eksisterende udstyr. Der lægges op til en centralisering af håndtering af mobile enheder (ca. 23.000 ekskl. sundhedsfaglige enheder) i KK. En centralisering af håndtering af mobile enheder vil bidrage både til den grønne omstilling og til en ensartet service på håndtering af it-udstyr.

Med den løbende modning af infrastrukturen i KK vil vi analysere muligheder for standardisering samt undersøge bæredygtige potentialer og effektiviseringer i vores forsyning af kommunen med netværk, servere og dataopbevaring. Vi undersøger blandt andet potentialerne ved i højere grad at energistyre routere og omlægge fra kabler til trådløs netværk.

Forud for end-of-life på KK's styresystem i 2025 forbereder vi en mere sømløs opdatering for samtlige 35.000 pc-brugere i KK.

Mål

- **Analyse af netværkspotentialer**
Medio 2024 er der gennemført analyse af potentiale ved udskiftning af kablet netværk til trådløst netværk forud for OFS 2025.
- **Modernisering af KK's infrastruktur**
Medio 2024 er der gennemført et nyt cloud-genudbud. Ultimo 2024 er der foretaget en modernisering af netværk og WiFi. Ultimo 2024 udføres opgradering af servermiljø.
- **Centralisering af håndtering af mobile enheder**
Ultimo 2024 er der organiseret og klargjort til centralisering af mobilhåndtering.
- **Automatisering af mobilabonnementer**
Medio 2024 skal mobilabonnementer kunne lukkes eller nedgraderes af en robot. Ultimo 2024 udvides abonnementsrapporten til at omfatte alle abonnementer med henblik på samlet overblik over alle eksisterende devices med et abonnement.
- **Forberedelse af opgradering til nyt styresystem**
Medio 2024 er udrulning af nyt styresystem klargjort til alle PC'er, der ombyttes. Ultimo 2024 er der forberedt virtuel udrulning forud for end-of-life på det gamle styresystem i 2025.
- **Analyse af potentiale for nedbringelse af print**
Frem mod 2025 afsøges potentialer for nedbringelse af print.

Indsats E: Tværgående projekter og analyser

Om indsatsen

Gennem tværgående projekter og analyser understøttes effektiviseringsarbejdet i forvaltningerne. Desuden undersøges potentialer for at løfte kvaliteten af services i hele kommunen.

ØKF oplever, fra alle forvaltninger, et stigende behov for bedre datagrundlag, hvor man effektivt og sikkert kan krydse data fra oprindelige kilder til at generere bedre indsigter. Dette lader sig gøre på grund af nye teknologiske muligheder, men det stiller også krav til tilgængelighed af data, datakvalitet, databearbejdning og -sikkerhed samt en fælles styring og struktur. I løbet af 2024 udarbejdes der derfor en analyse for fælles administrative data, der, på baggrund af tæt dialog på tværs af forvaltningerne, vil afstedkomme anbefalinger til ny governance på området.

På baggrund af input fra forvaltningerne, undersøges mulighederne for at nytænke dokumenthåndtering i KK. Formålet er at gøre arbejdsgange for brugerne mere effektive og smidige samtidig med at vi, i højere grad, anvender eksisterende komponenter, hvor der nemmere kan integreres til fagsystemer mv.

I 2024 fortsættes arbejdet med etablering af et nyt fælles intranet for medarbejderne på tværs af hele KK. Projektet foregår som et samarbejde med alle de syv forvaltninger og har fokus på at sikre en professionel organisatorisk og teknisk implementering, samt at overgangen til drift samt kontinuerlig udvikling sker styret og forretningsorienteret.

Mål

- **Foranalyse af datagovernance på fælles administrative data:**
Ultimo 2023: I foranalysen præsenteres der et overblik af hvordan de fælles administrative data er placeret og styres i dag. Medio 2024 vil der være leveret en beskrivelse af forvaltningernes nuværende udfordringer og ønsker til fremtidig brug af fælles administrative data samt anbefalinger om en fremtidig datagovernance til DCK og ITK.
- **Implementering af nyt intranet**
Go Live for det nye intranet forventes marts 2024, hvorefter der følger en hypercare-periode på op til 3 måneder. Migrering af indhold fra det gamle KK intranet er opstartet fra de enkelte forvaltninger 30/10-23 og vil gå ind i 2024.
- **Proof of Concept på ny dokumenthåndteringscontainer (ESDH)**
Som led i en samlet udbudsstrategi for dokumenthåndteringsområdet udvikles og testes Proof of Concept i første halvdel af 2024, så der kan opsamles og vurderes på det forud for indstilling til 7DIR. Medio 2024 påbegyndes etablering af udviklingsprogrammet, som endeligt sættes i gang ultimo 2024.

Tættere på forvaltningerne

Afsnit 3



Feedback fra forvaltningerne



I 2023 har Koncern IT modtaget feedback på samarbejdet fra forvaltninger igennem tre forskellige spor:

- Koncern IT har, som væsentligt fundament for sit strategiarbejde i 2023, gennemført en minianalyse af **forvaltningernes syn på samspillet med Koncern IT**:
 - Generel opbakning til organisationens konstruktion og interne kompetencer
 - Forbedringsmuligheder ift. bl.a. interessenthåndtering og øget fokus på slutbrugeren
- Koncern IT har modtaget indmeldinger fra forvaltningerne i forbindelse med **projektet for Tværgående Administrativ Forenklinger**:
 - Mulighed for forbedring og forenkling primært på brugeradministration, support og mængden af cirkulærer og regulativer. Sekundært på KK-systemer og e-læringer
- Koncern IT har, ligesom de andre koncernenheder i ØKF, modtaget feedback igennem den årlige ledelsestilfredshedsundersøgelse under "**Tæt på Forvaltningerne**", hvor der er sket en fremgang fra en tilfredshedsprocent på 37% i 2022 til 41% i 2023

Indsatser for at komme tættere på forvaltningerne

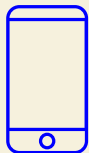
Koncern IT har en række tiltag, som alle har til formål at bringe Koncern IT tættere på forvaltningerne, eksempelvis:



Ny strategi for Koncern IT, som indeholder et strategisk tema om "Brugervenlige services" med målsætninger for samarbejde mellem Koncern IT og forvaltningerne og tilbagevendende interviews med forvaltningernes digitaliseringschefer om samarbejdet med Koncern IT.



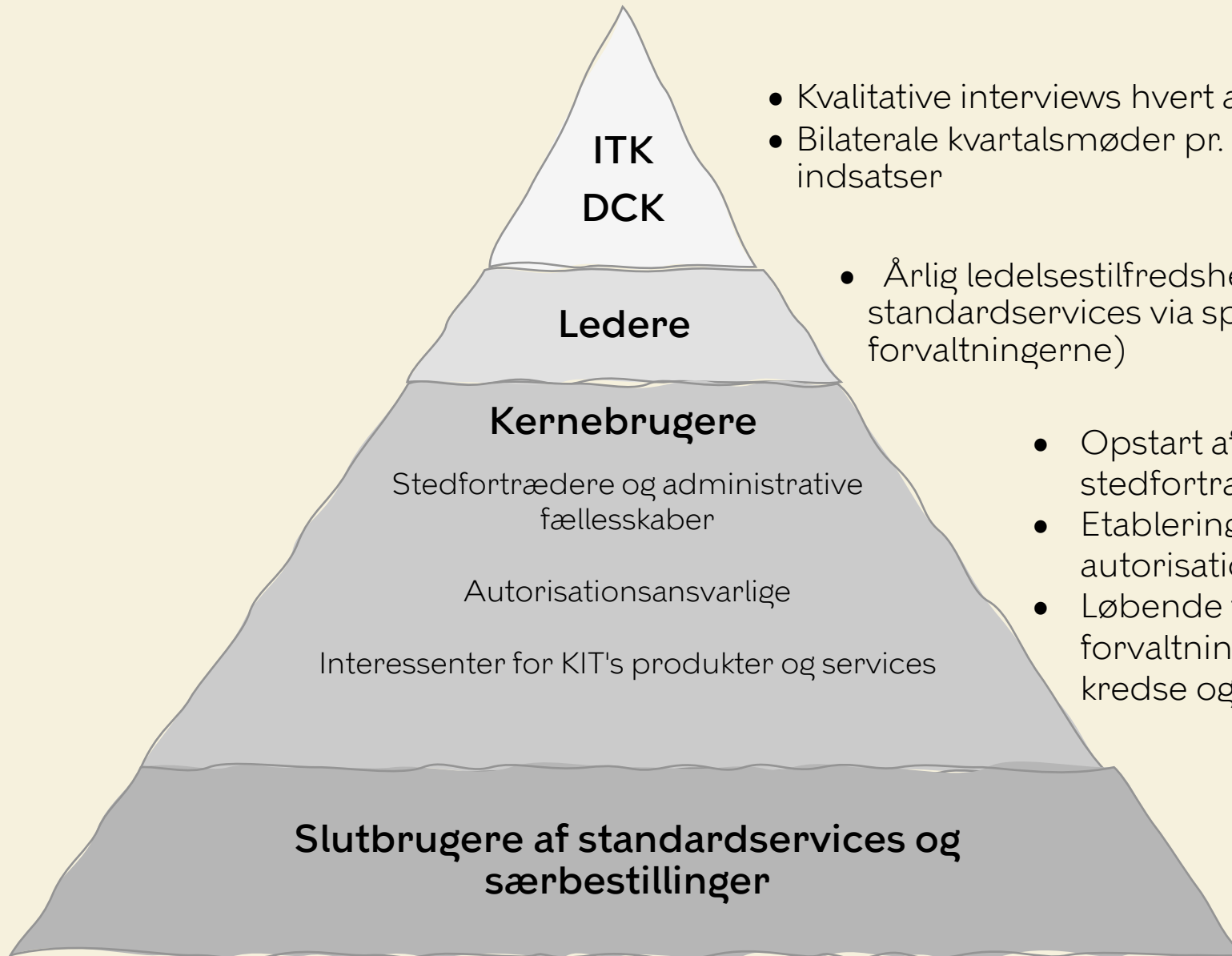
Koncern IT arbejder løbende på at anvende teknologi til at skabe feedbackmuligheder for slutbrugeren. Eksempelvis gennem chatbots og sager i Serviceportalen. Derudover forsøger vi at fordre et godt samarbejde og konstruktiv kommunikation med forvaltningerne gennem samarbejdsmodellen og forvaltningspartnerrollen. Til sidst arbejdes der løbende på at udarbejde diverse kommunikationsindsatser såsom nyhedsbreve, roadshows og events (fx Projektledelsesdagen)



Særligt to projekter sætter fokus på at bringe Koncern IT tættere på forvaltningerne: Centralisering af håndtering af mobile enheder samt etablering af et nyt IAM-kontor, som skal gøre brugeradministration og ledelsestilsyn enklere for brugerne

Fortsat struktureret feedback fra nøgleinteressenter

15



- Kvalitative interviews hvert andet år
- Bilaterale kvartalsmøder pr. forvaltning vedrørende prioriterede indsatser

- Årlig ledelsestilfredshedsundersøgelse på standardservices via spørgeskema (Tæt på forvaltningerne)

- Opstart af ny undersøgelse, som inkluderer stedfortrædere og administrative fællesskaber
- Etablering af særlig undersøgelse for autorisationsansvarlige
- Løbende feedback fra digitaliseringskontorer via forvaltningspartnere og hyppige møder i tværgående kredse og fora

- Eksisterende drifts-KPI'er
- Ny KPI for navigation i services og synlighed i fremdrift på sager