



Til Økonomiudvalget

31-05-2011

Orientering vedrørende implementering af Single Sign On og Identity Management i kommunen

Sagsnr.
2011-64771

Dokumentnr.
2011-342877

Baggrund

Borgerrepræsentationen (BR) besluttede med budget 2008 at bevilge 12 mio. kr. (2008 p/l) i anlæg over tre år til implementering af Single Sign On (SSO) for at lette arbejdet for medarbejdere i borgerbetjeningen. SSO betyder at medarbejderne kun skal ét brugernavn og kendeord for at logge på netværk og fagsystemer, i stedet for ét til hvert system. Der blev ikke forudsat en effektivisering i bevillingen.

Sagsbehandler
Annegrete Vallgård

Med budget 2010 besluttede BR at afsætte 6,3 mio. kr. (2010 p/l) i anlæg til implementering af følgende:

1. Værktøj til automatiseret administration af it-brugere (Identity Management, IDM) for 4 it-systemer.
2. Implementering af en løsning med role and compliance manager (RCM), som automatiserer sikkerhedsrapporten, der har til formål at kontrollere brugernes it-autorisationer. Løsningen skal endvidere understøtte endvidere arbejdet med udarbejdelse af medarbejdertyper
3. Der implementeres SSO for 10 it-systemer i koordination med projekt iværksat med budget 2008.

Der blev ligeledes besluttet en effektivisering af driftsudgifter på i alt - 5,6 mio. kr. i 2010 (2010 p/l) og -6,2 mio. kr. i 2011 og frem.

Beslutningen var baseret på et budgetnotat udarbejdet på baggrund af Deloitte's rapport om "Forslag til ny brugeradministrationsløsning for Københavns Kommune" fra 2009. Effektiviseringen i budget 2010 var baseret på en forudsætning om at udbud og kontraktindgåelse skulle ske inden udgangen af 2009. Effektiviseringen er gennemført som en grønthøsterbesparelse idet forudsætningerne ikke er blevet realiseret, jf. nedenfor.

Sagsfremstilling

På baggrund af budget 2008-bevillingen blev der i 2009 foretaget en såkaldt teknologisk modenhedsafklaring af SSO, som indebærer en uges afprøvning af teknologien på et Borgerservicecenter i Indre By samt et i Vanløse. Sammen med SSO blev der ligeledes afprøvet teknologi til Virtual Desktop Infrastructure (VDI), der gør det lettere at dele computere for medarbejderne i borgerbetjeningen, der flytter plads i løbet af en dag.

Administrationsstrategi

Ottiliavej 1
2500 Valby

Telefon
2498 0949

E-mail
ZE0A@ks.kk.dk

Formålet var hurtigt at afprøve den teknologiske opsætning af SSO og VDI før en større analyse, kravspecificering og udbud blev gennemført. Der blev indgået aftale med en leverandør gennem Statens og Kommunernes Indkøbsaftale (SKI) da omkostningerne til afprøvningen var under udbudsgrænsen.

Den teknologiske afprøvning hos Borgerservice Vanløse viste:

- At teknologien var moden til en pilotdrift af et egentligt system.
- At borgerservicemedarbejderne følte de fik en mere attraktiv arbejdsplads.
- At en VDI-løsning vil effektivisere mange af de opgaver Koncernservice løser på forvaltningernes adresser i dag.

Udbud af løsningen

Inden udbud af SSO og VDI blev gennemført godkendte BR budgetaftalen for 2010, og dermed en yderligere bevilling til implementering af SSO samt bevilling til IDM og RCM, jf. ovenfor.

Økonomiforvaltningen besluttede på den baggrund i begyndelsen af 2010 at samle implementering af budget 2008 og budget 2010-beslutningerne i ét udbud, da der blev vurderet at være både udbudsmæssige, styringsmæssige og tekniske synergier herved.

Udbuddet nåede således ikke at blive gennemført i 2009, som var forudsætning for realisering af effektiviseringsgevinsten allerede i 2010.

Økonomiforvaltningen igangsatte udbuddet af en løsning for SSO og VDI med IDM som option i februar 2010.

De seks tilbudsgivere, der blev prækvalificeret modtog udbudsmaterialet for hele løsningen den 31. maj 2010. Efter to runder af tilbud blev der d. 18. november 2010 indgået kontrakt med en leverandør om leverance af en såkaldt pilotdrift af SSO og VDI i første halvdel af 2011. Pilotdriften er første skridt i en eventuel fuld udrulning af løsningerne til alle it-brugere i Københavns Kommune.

IDM blev ikke tilkøbt ved kontraktunderskrift, da det blev vurderet at være en for stor risiko at implementere alle tre elementer samtidigt, samt at investeringsbehovet var større end de midler, som blev afsat i budget 10 til IDM.

Status på projektet

Pilotdrift blev påbegyndt den 9. maj og vil blive afsluttet i slutningen af juni 2011 hos Kontaktcenteret, Borgerservice Bispebjerg samt Dortheagården (SUF). Den omfatter 160 brugere af SSO og VDI. Kontraktmæssigt er det den eneste leverance, som Københavns Kommune er forpligtet til at aftage fra den pågældende leverandør.

Idet pilotdriften ikke afsluttes før medio 2011 og idet en fuld udrulning ikke vil kunne gennemføres i 2011 vil realiseringen, af den i budget 2010 forudsatte effektiviseringsgevinst, heller ikke ske i 2011.

Status på de afsatte bevillinger

Af tabel 1 fremgår de to bevillinger samt, hvor mange midler der er forbrugt frem til 31. marts 2011 samt det forventede forbrug pr. 15. juli 2011, hvor pilotdriften afsluttes.

Restbeløbet af de to bevillinger vil herefter være ca. 6,8 mio. kr.

Tabel 1. Overblik over budget, forbrug og restbeløb

1.000 kr. 2011-p/l	Samlet bevilling 2008-2011	Samlet forbrug pr. 31/3-11	Forventet forbrug efter pilotdrift	Restbeløb
Budget 2008	12.995	8.927	10.709	2.286
Budget 2010	6.352	865	1.837	4.516
I alt	19.347	9.792	12.546	6.801

De anvendte ressourcer er i 2008 og 2009 gået til projektledelse og teknisk ekspertise internt i kommunen, herunder vurdering af it-arkitektur, teknisk infrastruktur samt til den eksterne leverandør i forbindelse med teknisk modenhedsafklaring i 2009. I alt ca. 3,6 mio. kr.

Der er i 2010 anvendt midler til juridisk bistand i forbindelse med udbud, interne og eksterne ressourcer til kravspecifikation, tilbudsvurdering og kontraktindgåelse. I alt ca. 4,4 mio. kr.

Det forventede forbrug på pilotdriften i 2011 forventes at være ca. 4,6 mio. kr. inklusiv udgifter til leverandøren, teknisk infrastruktur, juridisk bistand og projektledelse.

Forudsætninger for fuld implementering

På baggrund af de afgivne bud i det samlede udbud af løsningerne i 2010 har Økonomiforvaltningen måtte konstatere, at projektet er mere omfattende både økonomisk og tidsmæssigt end forventet da de politiske beslutninger blev truffet med henholdsvis budget 2008 og budget 2010.

Det vil ikke være muligt at udrulle løsningerne til alle kommunens it-brugere (ca. 25.000) for de bevilgede midler. Det vil derfor heller ikke være muligt at realisere effektiviseringen inden for det afsatte budget.

Der vil på baggrund af pilotdriften, som afsluttes i juni 2011, være behov for en endelig vurdering af den anvendte teknologi samt en vurdering af kommunens modenhed i forhold til den meget

omfattende implementering. Dette skal ske før, der træffes beslutning om fuld udrulning af løsninger til alle it-brugere.

Der er enighed blandt kommunens forvaltninger om, at der fortsat er et potentiale samt kvalitets- og revisionsmæssige fordele i at implementere løsninger, der automatiserer administrationen af it-brugere. Dette er blevet bekræftet ved kortlægningen af processerne i regi af det igangværende administrationsplanprojekt.

Gartner Group har i forbindelse med pilotdriften af SSO og VDI foretaget en analyse af IDM-området i Koncernservice for nærmere at vurdere potentialet ved implementering af IDM. I den foreløbige analyse har Gartner tilkendegivet, at investeringsbehovet større end de afsatte midler i budget10, men at effektiviseringerne også forventes at være større end de i budget10 besluttede, når en fuld udrulning af IDM-løsningen er sket.

Gartner har imidlertid samtidig understreget, at der er tale om et komplekst implementeringsprojekt, som forudsætter at bl.a. kommunens grunddata er helt på plads. Endelig anslår Gartner, at implementeringen af IDM vil tage minimum to år.

Det vil indgå i den samlede vurdering af løsninger efter pilotdriften, om det eventuelt er hensigtsmæssigt, både økonomisk og teknologisk, at implementere en eller to af løsninger uden at implementere hele pakken.

Videre proces

I august 2011 vil Økonomiforvaltningen fremlægge en indstilling til Økonomiudvalget med redegørelse for muligheden for implementering af løsninger til alle brugere. Såfremt det vurderes realistisk at gå videre med implementeringen vil indstillingen indeholde en businesscase, som redegør for implementeringsomkostningerne, implementeringshorisont samt realisering effektiviseringsgevinster.

Såfremt man på baggrund af pilotdriften vurderer, at de teknologiske og organisatoriske forudsætninger ikke er på plads til udrulning af løsninger til alle 25.000 brugere, vil indstillingen indeholde en grundig redegørelse herfor samt en anbefaling om, at de ca. 6,8 mio. kr. der resterer af bevillingen fra budget 2010 bliver omdisponeret i budgetforhandlingerne for 2012.