



## Infrastruktur för digitalisering minnesanteckningar från möte 3

11 december 2018, Stockholm

### Deltagare

Dan Sjöblom (ordförande)	Post- och telestyrelsen
Anna Runius	Telia Company
Jan Ollinen	IP-Only
Jimmy Persson	Svenska Stadsnätsföreningen
Jörgen Svårdh	Utsikt Bredband
Lars Lundberg	IT&Telekomföretagen
Maria Gill	RISE
Michaela Stenman	Sveriges Kommuner och Landsting
Ove Landberg	Post- och telestyrelsen
Rikard Svensson	Region Blekinge
Kristina Lindbom	Bredbandsforums kansli
Peter Meurling	A-focus
Åsa Lindskog	Bredbandsforums kansli
Annika Järvebro	A-focus

Anne Mousa Ståhl (Region Gotland) och Magnus Rudehäll (Region Västerbotten) hade förhinder vid mötet.

### Agenda

- Välkomna
- Kartläggning av aktörer, roller och ansvar
- Beställarens utgångspunkter och prioriteringar
- Grupparbete om aktörer, roller och ansvar
- Lunch
- Kartläggning av fiberföreningar – presentation och diskussion
- Inför nästa möte och avslutning

## Välkomna och presentationsrunda

Dan Sjöblom öppnade mötet och hälsade alla välkomna. Åsa Lindskog presenterade agendan för mötet och syftet att vid dagens möte fördjupa oss inom de två områden som gruppen valt att kartlägga: byanät samt aktörers roller och ansvar.

## Kartläggning av aktörer, roller och ansvar

Arbetsgruppen har valt att göra en kartläggning av aktörers roller och ansvar kopplat till leveransen av digitala tjänster över bredbandsanslutning genom en fördjupning i tre case: Digitala trygghetslarm, vårdtjänster på distans samt tillämpningar med användande av många sensorer. Peter Meurling presenterade status och resultat hittills för kartläggningen, se underlag i det presentationsmaterial som användes i mötet. Några av de frågor som diskuterades i anslutning till presentationen var:

- SKL Kommentus gör en funktionsupphandling om trygghetsskapande teknik.
- Ansvar för kommunikationstjänsten läggs ofta hos leverantören av den digitala tjänsten, därav väljs ofta anslutning via mobilnäten. Anslutning via mobilnät anses enklare att upphandla och använda eftersom en och samma avtalspart kan användas för olika platser/installationer. Anslutning via mobilnät kan också upplevas som säkrare ur ett informationssäkerhetsperspektiv jämfört med fast bredbandsanslutning.
- Telias avveckling av kopparnätet var en viktig drivkraft för digitaliseringen av trygghetslarm. Dagens lösningar för trygghetslarm använder ofta GSM-nätet.
- I upphandlingar ställer kommuner ofta krav på täckning till alla hushåll. Därför behövs lösningar för stadigvarande roaming. Leverantörerna löser det i vissa fall genom att använda två eller flera SIM-kort, i andra fall använder leverantören utländska SIM-kort för att kunna nyttja internationell roaming.
- I de fall leverantören har avtal med en utländsk operatör finns inget avtal mellan kommunen/hushållet och den svenska operatören. Konsekvensen kan bli att användaren inte får info vid t ex underhåll i nätet.
- Enligt TSM-förordningen finns det regler om roaming. Vi behöver titta närmare på användandet av utländska SIM-kort ur ett robusthetsperspektiv.
- I vissa avtal är det kommunen som är ansvarig för byte av batteri i utrustningen. I dessa fall kan det bli svårt för kommunen att hävda leverantörens ansvar om något går fel.
- Landsting/kommuner förutsätter ofta att infrastrukturen finns på plats och utvärderar ej själva anslutningen. Fokus ligger istället på t ex organisatoriska utmaningar för att leverera tjänster, i och med att många är involverade och är ansvariga för olika delar i leveranskedjan.
- Stockholm Heart Center kan ha projekt med avancerad vård i hemmet.
- I Umeå kommer man i vår att starta försök med att leverans av medicin till vårdcentraler med hjälp av drönare.
- Finns osäkerheter kring fastighetsnät då det inte finns samlad bild / information om nätens beskaffenhet. Fastighetsnät började byggas före år 2000 och många börjar bli gamla. Det finns information om att man återigen börjat använda

kopparledningar inom fastigheter (mellan källare och lägenheter). Fastighetsägare ser ofta näten som en inkomstkälla.

## Beställarens utgångspunkter och prioriteringar

Maria Gill berättade om kommuners och landstings förutsättningar och utgångspunkter för att arbeta med digitala tjänster. Nedan finns exempel på frågor som togs upp och diskuterades:

- Alla kommuner arbetar med digitala trygghetslarm, det ses dock inte som "en teknisk/digital tjänst". Man gör oftast ingen digital resa i samband med övergången från analogt till digitalt, utan man använder samma funktionalitet som fanns i de analoga larmen. Kommunerna gör endera en egen upphandling eller avropar på Kommentus avtal. Kommentus har ramavtal med DoroCare och Thunstall.
- Det är ca 60 kommuner som arbetar aktivt med digitala lösningar och man gör det på ungefär lika många olika sätt.
- Enligt socialtjänstlagen ska alla få likvärdig omsorg, men i praktiken är det stora variationer. Även om i stort sett alla som har behov av trygghetslarm får det är det upp till kommunerna att avgöra hur de vill erbjuda sina invånare, vilket har lett till många olika lösningar.
- I nuläget upphandlas vanligen varje tjänst för sig (trygghetslarm, dörrlarm, nattkameror osv) vilket kan resultera i att brukaren har flera anslutningar och boxar.
- Det finns vissa standarder men i praktiken fungerar inte olika leverantörers lösningar tillsammans. Det finns inte en standard för själva larmknapparna t.ex..
- Göteborg och Nacka är exempel på kommuner som har upphandlat en öppen plattform och ställt krav på att utrustning från olika leverantörer ska fungera ihop.
- Kommunerna genomför säkerhetsklassning av sina tjänster och genom det sker ett säkerhetsarbete. Det saknas dock kunskap om och fokus på robustheten i kommunikationsinfrastrukturen. Man arbetar också med sina backupplaner, dvs på vad man ska göra om larmtjänsten inte fungerar,
- En orsak till att kommunerna väljer att erbjuda tjänster via mobilnäten är att det ger möjlighet att ta ansvar för hela kedjan.
- Det finns behov av att kommuner, landsting och nationella aktörer tar ett större ansvar för robustheten i näten. Det finns också behov av att man på nationell nivå tar ansvar för att definiera vad robusthet är och ger riktlinjer för vad som gäller.
- Det finns utmaningar i samverkan mellan kommuner och landsting. Olika huvudmän har olika budgetansvar och enligt lagstiftning får man inte dela information om vilka personer som får omsorg eller vård. Det medför att även om landstinget och kommunen har behov av likadan utrustning i hemmet kan de inte använda samma utrustning.

- Tiohundra är ett samarbete mellan Stockholms läns landsting och Norrtälje kommun där man har slagit samman sjukvård och omsorg i samma företag. Här arbetar man bl a med införande av digitala tjänster.
- Förutsättningarna är väldigt olika för stora respektive små kommuner.

## Grupparbete om aktörer roller och ansvar

Arbetsgruppen delades in i tre grupper för att diskutera frågeställningarna;

*Utifrån era erfarenheter samt utifrån Peters och Marias presentationer om aktörer, roller och ansvar:*

1. *Känner ni igen den situation och de utmaningar som presenterades?*
  - a) *Vilka utmaningar/problemområden är särskilt viktiga att ta tag i? Lista i tabellen.*
  - b) *Ger presentationen en komplett beskrivning av situationen? Lista även utmaningar/aspekter som saknas i presentationen.*
2. *Hur kan vi hitta mer information för att beskriva utmaningarna utförligare? Tips på exempel, kontaktpersoner, källor....*
3. *Vilka åtgärder skulle kunna förbättra situationen inom de identifierade utmaningarna?*

Utmaningar och möjliga åtgärder som presenterades och diskuterades inom ramen för grupparbetet sammanfattas nedan.

**Utmaning 1:** Beställares / inköparens ansvar är en utmaning. Beställaren behöver ta ansvar för att definiera vad som behövs och för att förstå driften/hela leveransen av tjänsten. Beställaren och leverantören behöver ha ökad förståelse för de egna/interna processerna och för varandras processer.

- Beställaren behöver ansvara för att det finns egna fallbacklösningar och alternativa processer om problem uppstår. Fallbacklösningar behöver övas. Man behöver gå igenom olika scenarier och vara väl förberedd.
- Det räcker inte med SLA, utan det finns behov av kontinuitetsplanering, risk- och sårbarhetsanalyser och återkommande övningar/tester.
- Beställaren genomför en funktionsupphandling / tjänsteupphandling och man ser till att genomföra end-to-end tester/övningar tillsammans med leverantören.

**Utmaning 2:** Det kommer att finnas fler och fler tjänster i hemmen; tjänster som brukaren själv anskaffat, kommunens tjänster, landstingets tjänster. Alla har olika lösningar. Hur får man det att hänga ihop som en helhet?

- Inga lösningar diskuterades specifikt för utmaning 2

**Utmaning 3:** Att genomföra “riktig digitalisering” och utnyttja digitaliseringens möjligheter istället för att stanna kvar i det analoga tänket.

- Det behövs en helhetsbild av hela leveranskedjan hos ”rätt” personer (t ex verksamhetsutövare, upphandling, leverantörer). Behöver förstå hela kedjan, och alla beroenden, från den funktionalitet som verksamheten har behov av till kommunikationsförbindelsen. Verksamhetskunskap och kunskap om teknik/digitala tjänster behöver mötas.
- Bortse från gamla krav och utgå ifrån dagens verklighet.
- Ändra lagar och förordningar så att de anpassas till nya förutsättningar.
- Möjlig källa: Vi bör kontakta och intervjua verksamhetsansvariga för att samla in goda och dåliga exempel på digitalisering av tjänster inom kommun och landsting. PRO kan också vara en källa.

**Utmaning 4:** Avtal och teknik behöver mötas, idag är det skilda världar. Avtalen behöver innehålla beskrivning och definitioner av vilken teknik som ska användas. SLA räcker inte.

- Interoperabilitet behöver säkerställas. Testa t ex interoperabilitet med en oberoende aktör som t ex Swedac.
- Man behöver skapa ”förvaltningsbara objekt”, som går att byta ut, inom lösningen.
- Det finns behov av samordnad upphandling och gemensamma krav. Detaljerade förstudier med köpare och leverantör skulle underlätta kravställning.
- Idag finns standarder endast för delar av lösningarna, tex för signaleringen/protokoll mellan olika utrustningar.

**Utmaning 5:** Se till att det finns robust elförsörjning i hela kedjan. Elavbrott är en av de vanligaste orsakerna till avbrott i tjänsterna

- Det behövs en helhetsbild av hela leveranskedjan hos beställare och leverantör för att kravställa rätt.
- Elavbrott är en stor utmaning. Norge har arbetat aktivt med redundans i elnäten. Kan vara något att undersöka närmare?

**Utmaning 6:** Kedjan av aktörer och funktioner som behövs för att leverera en digital tjänst är ofta längre och mer komplex än ”den uppritade kedjan”. För t ex beställare kan det vara svårt att känna till alla bakomliggande funktioner som behöver finnas i leveransen av tjänsten. Exempelvis kan roaming, som används för trygghetslarm, utgöra en utmaning ur robusthetsperspektiv.

- Det finns behov av att medvetandegöra hela leveranskedjan och av att medvetandegöra de risker som kan finnas i alla underliggande delleveranser.

**Utmaning 7:** Kompetensbrist. Tillgången till kompetens varierar hos olika beställare. Det skiljer t ex mycket mellan tillgång till resurser i större och mindre kommuner. Det finns även en kompetensbrist hos leverantörer om kommuners verksamhet och förutsättningar.

- Ta fram och synliggöra checklistor, verktyg och modeller för att göra kloka val och få vägledning vid upphandling. Det behövs snarare verktyg än kompetens överallt. Utgå t ex från tabellen som Jimmy visade på förra mötet.
- Ett bra exempel som används i kommunernas arbete med säkerhetsklassning är KLASSA.
- Kommuner behöver få stöd och underlätta för kommuner att arbeta mer tillsammans. Man behöver gå samman med närliggande eller liknande kommuner. SKL:s beställarnätverk och KLASSA är exempel på det.
- Möjlig källa: Bra att prata med Småkom om behoven och situationen i mindre kommuner.
- Offentliga och privata aktörer behöver kunna samverka och hitta överenskommelser som ger en win-win situation. Det behöver vara en sund ekonomi för alla parter.

## Kartläggning av fiberföreningar – presentation och diskussion

Annika Järvebro presenterade status och resultat hittills för kartläggningen av fiberföreningar. Se information i den presentation som användes i mötet. Nedan finns exempel på frågor som arbetsgruppen diskuterade:

- Kompetensen hos entreprenörerna har blivit bättre, något som borde påverka alla som bygger fiber, inte enbart fiberföreningar.
- Kommer vi kunna bedriva avancerad sjukvård i hemmet? Det kräver i så fall fallback-lösningar. De tjänster som ska levereras måste vara anpassade efter beskaffenhet i näten.
- Den stora utmaningen är att det saknas redundans. Den bilden stämmer dock inte för just de intervjuade byanäten.
- Många av de intervjuade fiberföreningarna drifvar sitt nät själva. De ansvariga tar ett stort eget ansvar och arbetar oftast ideellt.
- Samtliga byanät som intervjuats hittills har anlitat professionellt entreprenad, alla utom ett har haft en expertkompetens (någon med kompetens om kommunikationsinfrastruktur) med i projektet.
- Det finns behov av ytterligare tips på föreningar att intervjua, gärna sådana med större utmaningar.
- De största utmaningarna för operatörer/KO med att köpa tjänster av ett byanät är av affärsmässig och administrativ karaktär då alla byanät ser ut/jobbar på olika sätt.

## Inför nästa möte och kommande möten

- Inför nästa möte kommer kartläggningen av byanät samt kartläggningen av aktörer, roller och ansvar att skickas ut för genomläsning och granskning.
- Inför nästa möte ber vi gruppdeltagarna fundera igenom uppslag om insatser för att öka medvetenhet. Det går även bra att maila uppslag och idéer till Åsa och Peter.
- Vi ber gruppdeltagarna återkomma till Åsa eller Annika om man har tips på fiberföreningar att intervjua, gärna sådana med större utmaningar.

Arbetsgruppens kommande möten hålls;

- Möte 4. 12 februari
- Möte 5. 21 mars
- Möte 6. 7 maj

## Mötets avslutande

Åsa Lindskog avslutade mötet och tackade för engagemanget.