

**YTTRANDE 2010-02-13**

Finansdepartementet  
103 33 Stockholm  
Betänkandet SOU2009:86 (E-delegationen)

Remissyttrande av:  
IBM Svenska AB  
164 92 STOCKHOLM

Kontaktperson: Andreas Lundgren, 070-793 1458  
e-post: [andreas.lundgren@se.ibm.com](mailto:andreas.lundgren@se.ibm.com)



## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning/sammanfattning</b> .....	4
Remissvarets avgränsningar.....	4
Sammanfattande kommentarer.....	4
Utgångspunkter.....	6
<b>2. Öppenhet, säkerhet och samverkan</b>	
Lagring av offentliga dokument öppna format.....	7
Outsourcing.....	8
Tillgänglig rådata.....	9
E-legitimation.....	9
Säkerheten är avgörande.....	11
Inkludera alla EU-medborgare.....	12
Molnbaserade tjänster och dataminig.....	12
<b>3. Avslutande kommentarer</b> .....	13



## Om IBM

IBM är ett av världens ledande företag inom informationsbehandling. Med cirka 400 000 medarbetare och tusentals teknik- och affärspartner över hela världen är vi ett globalt integrerat företag som arbetar tvärs över landsgränser.

Företaget grundades 1911 genom en sammanslagning av tre företag till Computing-Tabulating-Recording Company (C-T-R).

IBM Svenska AB har drygt 3 000 medarbetare i Sverige och huvudkontor i Kista i Stockholm. IBM har haft verksamhet i Sverige sedan 1928. Sedan i januari 2010 är Leif Lindqvist VD för IBM Svenska AB.

IBM har stor erfarenhet av att arbeta med stöd till offentlig verksamhet i IT-processer. Vi har även kompetens inom avancerade säkerhets- och integritetslösningar för såväl nationella som internationella organisationer.

IBM har en vision för hur vi tillsammans kan förbättra hur världen fungerar - hur varje person, företag, organisation, förvaltning, naturligt system och system skapat av människan interagerar och fungerar. Alla dessa relationer utgör en chans att göra något bättre, mer kostnadseffektivt och produktivt.

Idag ser vi hur intelligens bidrar till hur världen bokstavligen fungerar, de system och processer som gör det möjligt:

- att utveckla, tillverka, köpa och sälja fysiska varor
- att utföra tjänster
- att flytta allt från människor och pengar till olja, vatten och elektroner
- för miljarder människor att arbeta och leva med hög kvalitet och på ett för vår planet uthålligt sätt.

## 1. Inledning/sammanfattning

IBM delar i stora drag de slutsatser som e-delegationen gör i sitt betänkande. En sammanhållen strategi för myndigheternas arbete med e-förvaltning är mycket välkommet. IBM ser regeringens initiativ till e-delegationen och beslut om ett helhetsgrepp på myndigheters arbete med verksamhetstanken i fokus som ett steg i helt rätt riktning. Många år har gått sedan 1990-talets slut då visionen om 24-timmarsmyndigheten formades fram till dagens ansträngningar som syftar till att skapa en effektiv e-förvaltning med medborgaren i fokus. Det är hög tid för nästa steg.

Sverige är ett land som traditionellt sett betraktas som en ledande IT-nation, men faktum är att när det kommer till e-förvaltning har Sverige halkat efter övriga Europa. Därför är tillsättningen av e-delegationen och dess uppdrag en viktig milstolpe i arbetet med att förenkla för medborgare och företag att själva ta aktiv del av samhällsservicen och dess utformning..

### Remissvarets avgränsningar

IBM önskar i detta remissvar lämna kommentarer på ett antal utvalda områden i betänkandet. Vi har valt att inte kommentera betänkande i exakt kapitelföljd utan fokuserar på ett antal områden där vi tror att vår erfarenhet och kompetens kan bidra till delegationens fortsatta arbete. Det är förslag till förbättringsåtgärder och synpunkter inom framförallt områdena öppenhet, samverkan och säkerhet. Vi lämnar heller inte synpunkter på varje specifikt område eller enskilt förslag som betänkandet innehåller.

Till kapitlet som rör e-legitimation har vi valt att bifoga två illustrationer som beskriver IBMs lösning för ett säkert system.

IBM är övertygade om att våra förslag kan leda till att:

- Minska myndigheters och offentliga förvaltningars administrativa börda
- Bidra till Sveriges tillväxt
- Öka användningen av e-tjänster hos medborgarna
- Återta Sveriges ledande position inom e-förvaltningsområdet

### Sammanfattande kommentarer

*IBM:s förslag till förbättringar:*

- Givet de påvisade effekterna i form av kostnadsbesparingar och frigörande av resurser för en effektivare verksamhet vore det önskvärt att definiera mer ambitiösa och konkreta outsourcingmål gällande IT inom offentlig förvaltning.
- Offentlighetsprincipens grunder måste värnas även när det kommer till elektroniskt lagrad data. IBM menar att betänkandet inte i tillräckligt hög grad fokuserar på PSI-direktivet. I betänkandet står att om data kan publiceras och användas inom ramen för andra aktörers

tjänsteutbud bör det stimuleras. IBM vill uppmana till att våga byta ”bör” och lösa rekommendationer till ”skall”. IBM menar att e-delegationen i sitt fortsatta arbete ska undersöka hur statliga myndigheter kan tillgängliggöra rådata på ett enkelt och öppet sätt.

- IBM befarar att betänkandet är allt för optimistiskt kring planering när det gäller implementering av framförallt ny e-legitimation. Att utveckla lösningarna är tidsödande och IBM rekommenderar att regeringen i det fortsatta arbetet prioriterar framtagandet av ett solvent system än att riskera sämre lösningar på grund av tidspress.
- I dagsläget saknas tillräckliga drivkrafter att genomföra de lagförslag som delegationen presenterar. Huvudproblemet som IBM ser det - är att det finns ett revirtänkande bland myndigheterna. Om de inte finner incitament att samarbeta kommer samarbetet också att utebli. Detta är något som delegationen bör reflektera över i sitt fortsatta uppdrag.
- IBM menar att betänkandet tyvärr inte tar tillvara lärdomar från förr. Det är viktigt att ställa sig frågan - varför misslyckas IT-projekt? Förklaringarna kan ligga i till exempel inlåsnings effekter i utformning, att statiska mallar ställs upp istället för att beskriva ungefärliga funktioner samt brister i projektledningen. Ofta är större IT-projekt genomförbara om någon anlitas som gjort det förut, IBM menar att myndigheter bör kunna ta in ”dreamteam” när större IT-projekt skall sjösättas. Det kan vara aktörer från en rad olika samhällsarenor som också kan dra nytta av internationell kompetens.
- IBM menar att målsättningen med öppna standarder som förstahandslösning först 2012 är otillräckligt. Öppna standarder bör formuleras som ett krav och införandet borde kunna tidigareläggas. Därtill behövs ett övergripande resonemang kring hur genomdrivandet kan säkras utan sanktionsmöjligheter. Vad blir följderna om kraven inte uppnås? IBM menar att delegationen bör utarbeta riktlinjer för hur målen skall uppnås både med hjälp av inspiration men även med hjälp av kontrollfunktioner. Dessutom saknas tydliga formuleringar kring tillämpningsområdet. Till exempel anser IBM att det uttryckligen bör framgå att öppna standarder ska vara ett krav för utveckling och upphandling av e-tjänster inom statlig förvaltning.
- IBM noterar att betänkandet delvis anslår ett helt nytt synsätt gällande processer kring offentlig upphandling. Det är lovvärt att e-delegationen håller fram fördelarna med att fokusera på funktioner istället för enskilda produkter och tjänster. Regeringen borde överväga möjligheter till att låta detta goda exempel ta formen av bindande riktlinjer.
- Betänkandet lägger stor vikt vid e-nämnden och dess uppgift. IBM menar dock att e-nämndens roll och mandat inte berörs på ett tillräckligt tydligt sätt i betänkandet. Nämnden skall verka som ett myndighetsövergripande organ, samtidigt som e-delegationen inte är operativ. Följden av detta menar IBM blir att det inte går att nå de resultat som skissas på i betänkandet om nämnden inte har myndighetsöverskridande befogenheter. Om ett sådant brett mandat inte kan säkras måste Delegationens betänkande snarare ses som en reform än den revolution som Kommun- och finansmarknadsminister Mats Odell tidigare utlovat.

## Utgångspunkter

En utmaning som e-delegationen belyser i betänkandet är att det fortfarande är allt för få medborgare som använder sig av e-tjänster. I utvecklingen av en effektiv e-förvaltning i medborgarens tjänst menar IBM att utgångspunkten måste vara de för medborgarna vardagsnära frågorna. Tjänster som medför att det dagliga livet förenklas och underlättas, till exempel processtöd under livscykeln istället för blankettbeställning bör stå i fokus.

Inom ramen för medborgarkonto kan IBM beskriva ett exempel. Kontakter med skola och barnomsorg sker ständigt och på många olika (ofta ineffektiva) sätt. Det går emellertid att göra anmälan av sjukfrånvaro av barn eller skolungdom till en mycket enkel procedur. En anmälan av sjukfrånvaro görs via e-tjänst till skolan eller förskolan. Eventuell specialmat avbeställs från enhetens skolkök automatiskt. Då ansvarig lärare genomför närvarokontroll så är eleven redan markerad som frånvarande. Läraren signerar närvarolistan och då initieras registrering hos Försäkringskassan som föräldern sedan signerar för att få ut ersättning från Försäkringskassan.

I syfte att få fler medborgare att börja använda e-tjänster menar IBM att de tjänster som berör vardagen för medborgaren ständigt måste prioriteras.

Vidare ifrågasätter IBM det ”portaltänkande” som genomgående finns i delegationens rapport. I många fall är fler portaler överflödigt. Då är det bättre att satsa på användarvänliga så kallade widgets istället då de tillåter interaktion från användarens sida genom exempelvis textinmatningar eller musklickningar. För att fler medborgare skall börja använda e-tjänster menar IBM att satsa på interaktionstillfällen framför passiv information. Ett exempel kan vara byggande av en altan eller en friggebod. Användaren söker lämpligt material på något av byggvaruhusens hemsida. I webbläsaren dyker det då upp en fråga om användaren behöver bygglov och en länk med: ansök här etc.

All information måste nödvändigtvis inte finnas på en enda plattform, men följdprocesser behöver kunna kopplas samman. Detta angreppssätt ställer höga krav på interoperabilitet. Allt för att förenkla och tillgängliggöra tjänster för medborgaren.

## 2. Öppenhet, säkerhet och samverkan

Trots Sveriges it-mognad, vår stora it-relaterade industri och tradition att snabbt ta till oss ny teknologi har det saknats en övergripande strategi för tillämpning av öppna standarder inom myndighetssfären. En sammanhållen strategi för hur man inom myndighetsförvaltning genomför öppna standarder för utveckling och upphandling av e-tjänster skulle bidra till:

- att minska problem med snedvriden konkurrens
- att skapa framtidssäker långtidsarkivering av myndighetsdokument
- kostnadseffektiva IT-lösningar



- bättre kommunikation med företag, organisationer och medborgare.

IBM finner det därför mycket positivt att delegationen behandlar frågan om öppen standard och öppen programvara - om än relativt kortfattat och i generella ordalydelser.

Förslaget att öppna standarder skall vara förstahandsval vid val av teknisk lösning i myndigheters och förvaltningars arbete med automatisk samverkan är ett steg i rätt riktning. Öppna standarder bör dock formuleras som ett krav för utveckling och upphandling av e-tjänster inom statlig förvaltning och införandet borde kunna tidigareläggas. Det är bra och angeläget att delegationen slår fast att definitionen av öppen standard skall utgå från de kriterier som lagts fast i EU:s interoperabilitetsramverk EIF 1.0. IBM vill dock understryka vikten av att vaka över att definitionen och tillämpningen av öppna standarder verkligen efterföljs och att andra (mer leverantörsbundna) definitioner inte sanktioneras. Detta för att säkerställa den leverantörsneutralitet som långsiktigt skapar kostnadseffektivitet. Det är också av största vikt att definitionen inte urvattnas.

Vidare menar IBM att delegationens förslag att öppen programvara alltid ska övervägas vid val av lösning är bra. Problemet är dock att delegationen väljer en väg som kommer att leda till osäkerhet om vad som egentligen gäller. IBM menar att det i betänkandet inte finns tillräckliga argument för varför man bara väljer "övervägas" istället för att ge mer fasta rekommendationer.

#### *Vikten av öppen infrastruktur*

Offentlig sektor och statlig förvaltning står på sikt inför flera utmaningar gällande lagring av information som även skall kunna göras tillgänglig i framtiden. Inom överskådlig tid riskerar vi att hamna i en situation där handlingar och dokument inte går att komma åt om 50-75 år på grund av programvara som inte bygger på öppna standarder.

Detta dilemma kan få sin lösning genom andra typer av lagring. Genom att lagra information i öppna format som bygger på öppna standarder kan varje medborgare, varje regering och varje förvaltning dra nytta av fördelarna med ett fritt informationsflöde, något som är centralt för kunskapsamhället.

Dessutom finns stora besparingar att göra och möjligheter att få kontroll över kostnaderna är betydande. Att lagra i öppna format gör det möjligt för offentlig/statlig förvaltning att bli oberoende av specifika leverantörer. Det ger i sin tur ökad frihet att välja i vilken takt man byter eller skaffar nya versioner av olika program.

Det är IBMs uppfattning att det bör ligga i varje politisk förvaltnings intresse att göra sig av med kostnader som inte hör kärnverksamheten till. Skattepengar borde användas för att korta vårdköer eller att utbilda och anställa fler lärare.

Öppna format kan bli en garant för att medborgaren inte tvingas köpa vissa program för att kunna öppna och läsa information som är avsedd för allmänheten. IBM menar att det är grundläggande att offentlig förvaltning inte "dirigerar" användarna i en viss riktning mot enbart en programvara. Innovation, mångfald och konkurrens gynnas av öppna format som bygger på öppna standarder.

Fler länders regeringar och parlament har redan definierat riktlinjer och regler samt stiftat lagar för hur man ska hantera öppna format inom statlig förvaltning. Länder som Brasilien, Kina, Frankrike, Japan, Syd-Korea har gått i bräschen för detta. För en tid sedan beslöt den norska regeringen att all information på statliga webbsidor ska vara i öppna format. Den argumentation som förts i dessa länder för lagstiftning på området har tydlig demokratikoppling. Det handlar om medborgarens rätt att komma åt offentlig information. I dessa länder ersätts gamla system som bygger på snåriga licensregler och slutenhet med mångfald, öppenhet och innovation.

IBM är övertygade om att politiska beslut i riktning mot öppna format kommer att förbättra konkurrensen mellan leverantörerna av programvara. Därför är lagring av offentlig information i öppna format viktig för framtiden.

### *Tekniska förutsättningar*

Angående tekniska förutsättningar för en flexibel infrastruktur skriver delegationen att en nämnd inom Skatteverket ska få rätt att meddela föreskrifter i fråga om bl.a. standarder som ska vara gemensamma för elektroniskt informationsutbyte för myndigheter under regeringen. Kammarkollegiet får i sin tur uppdrag att se till att ramavtal för standardiserad meddelandehantering finns.

Förslaget väntas leda till att myndigheterna själva kan fastlägga sina egna processer och arkitekturer samtidigt som den föreslagna standardiserade och meddelandebaserade lösningen anger ansvarsgränser för informationsutbyte.

IBM menar att någon, förslagsvis e-nämnden, för att uppnå bästa tänkbara medborgarservice och öka användandet, bör kontrollera föreslagna e-processer från myndigheten för att säkerställa användarvänligheten. Denna process bör vara gemensam för flera myndigheter.

Avseende den tekniska standarden så menar IBM att valet är självklart. Krav bör ställas på öppna standarder, gärna tidigare än 2012, oavsett nivå. Vidare menar IBM att meddelandet om föreskrifter i fråga om öppna standarder måste vara tvingande, inte i form av en rekommendation.

### **Outsourcing**

IBM ser det som mycket positivt att betänkandet belyser de många möjligheter som finns för myndigheter att, där marknaden är mogen, att nyttja de tjänster som IT-företag kan erbjuda. IBM välkomnar en strategi för myndigheterna hur detta skall ske i större omfattning. Vinsterna för myndigheter och förvaltningar med att outsourca IT-verksamhet och andra stödprocesser är många. Ökad effektivitet, kostnadsbesparingar samt ökat utrymme för fokus på kärnverksamheten för att nämna några. Delegationen skriver att i syfte att främja myndigheternas effektivisering av ekonomi och personaladministration bör regeringen ställa krav på produktivitet utveckling eller effektiviseringsinsatser. Ett sätt kan vara genom outsourcing. IBM menar dock att målsättningen kan formuleras tydligare och framförallt mer ambitiöst. IBM noterar också att betänkandet delvis anslår ett helt nytt synsätt gällande processer kring offentlig upphandling. Det är lovvärt att man håller fram fördelarna med att fokusera på funktioner istället



för enskilda produkter och tjänster. Regeringen borde överväga möjligheter till att låta detta goda exempel ta formen av bindande riktlinjer.

## **Tillgänglig rådata**

IBM menar att offentlighetsprincipens grunder ska värnas även när det gäller elektronisk lagrad data. Idag är det tyvärr svårt för svenska utvecklare att få tillgång till rådata från myndigheter när de utvecklar exempelvis nya webbtjänster.

Många myndigheter saknar rutiner för att tillhandahålla offentlig rådata med öppna api:er till utvecklare. Det är heller inte ovanligt att myndigheter tar ut höga priser för att släppa ifrån sig några rådata överhuvudtaget. Enligt branschorganisationen PSI-Alliance ligger Sverige i botten i EU när det gäller att tillhandahålla rådata till rimliga villkor till fristående tjänsteutvecklare.

I betänkandet står att om data kan publiceras och användas inom ramen för andra aktörers tjänsteutbud bör det stimuleras. IBM vill uppmana till att våga byta ”bör” och lösa rekommendationer till ”skall”.

IBM menar att e-delegationen i sitt fortsatta arbete bör undersöka hur statliga och offentliga myndigheter kan tillgängliggöra rådata på ett enkelt och öppet sätt.

## **E-legitimation**

I ljuset av den digitala utvecklingen, och framväxten av en modern e-förvaltning, ställs krav på väl fungerande lösningar för hur aktörer kan styrka och fastställa sin digitala identitet på ett rättssäkert sätt. Utan en fungerande e-legitimation omöjliggörs digital interaktion på samma säkra villkor som i den fysiska världen. Därmed kan Internets fulla potential inte utnyttjas, problem med bedrägerier kan komma att öka och demokratin på nätet minska.

IBM ser det som mycket positivt att betänkandet i hög grad fokuserar på e-legitimationer och även presenterar delvis nya förslag på området. Det är sedan länge känt att dagens hantering av e-legitimationer är bristfällig och de system som används inte fungerar optimalt. Företag och myndigheter som vill använda sig av identifieringstjänster har höga kostnader och användning av legitimationen på publika datorer och arbetsplatser är mycket begränsad.

För att kunna motsvara ambitionerna i att anpassa tjänster och information efter medborgarnas behov inom stat och myndighet krävs framförallt användarvänliga lösningar. IBM ser fyra faktorer som helt avgörande:

- Säker identitet
- Integritetsaspekt
- Tillit mellan leverantörer / aktörer

- CA – certificate authority

Att skapa ett fungerande system för e-identitet eller e-legitimation har visat sig vara problematiskt. Trots lovande resultat har många projekt aldrig blivit verklighet eller rent av havererat. Runt om Europa har ett flertal misslyckade och kostsamma försök med både e-legitimationer och e-förvaltning gjorts.

Som exempel kan nämnas att Storbritanniens nyligen spenderat i mångmiljardklassen på att utveckla ett e-hälsoprojekt (med bland annat journalhantering). Trots den enorma investeringen har projektet bara delvis kunnat sjasättas. Under samma period har det brittiska arbetsmarknadsdepartementet använt 20 miljarder kronor till e-förvaltningsprojekt som aldrig satts i verket, till stor del på grund av tekniska problem.

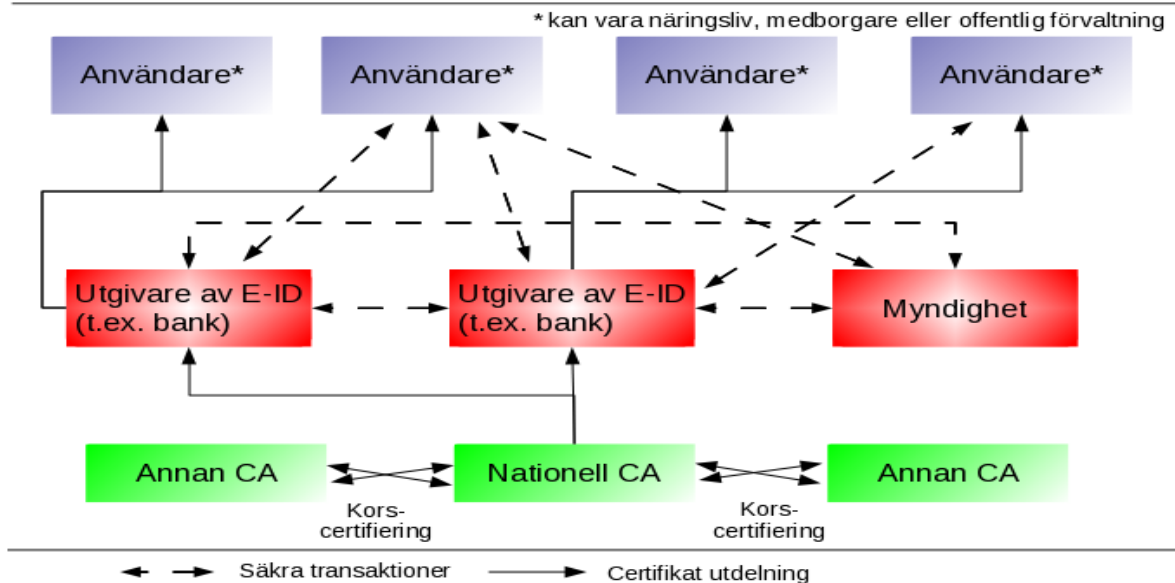
I Tyskland lades det så kallade FISCUS-projektet ned – som tillkom för att skapa en ny e-skattelösning – efter att investeringskostnaderna skenat i från 170 miljoner euro till nära en miljard euro. På Irland lades nyligen The Reach e-Government Project ned. Projektet var tänkt att bli en One Stop Shop för kontakt mellan de irländska medborgarna och myndigheterna.

Avsaknaden av standarder och enhetlig terminologi, vaga affärsmodeller, organisationsstruktur och den befintliga lagstiftningen nämns ofta som hindrande faktorer.

I arbetet med att bygga ett flexibelt e-förvaltningssystem måste felsteg pareras redan i inledningsskedet. I betänkandet föreslår bl a e-delegationen att samtliga identifieringstransaktioner ska gå via Skatteverkets it-infrastruktur. IBM stödjer tanken på en federationslösning men menar att förslaget att koncentrera uppdragen till Skatteverket måste belysas bättre. Dels är lösningen väldigt sårbar och dels kan förslaget ifrågasättas utifrån integritetssynpunkt. Om all aktivitet sker genom en enda enhet är riskerna överhängande att denna enhet får allt för mycket insyn. Hittills har en diskussion kring en CA (Certificate Authority) på nationell nivå inte gett något större avtryck.

I betänkandet förs inte detta resonemang precis men samtidigt utesluts inte att det ska finnas en central nationell CA. Så som IBM tolkar betänkandetexten så lämnar man till samordningsfunktionen att besluta om en central CA skall utformas eller inte. Det tycks som att man från statens sida är rädd för att ta på sig en uppgift som man anser att kommersiella aktörer kan lösa. Detta är ett rimligt resonemang men frågan är ändå om inte just en nationell CA skulle kunna lösa upp en del av knutarna inom problemområdet.

IBM ser inget som hindrar att transaktionerna går via Skatteverket men det bör finnas en annan part som innehar rollen av CA i detta fall. Den nu föreslagna modellen skulle även försvåra för nya identitetsutfärdare att ta sig in på marknaden. IBM instämmer dock i resonemanget att Skatteverket med ansvar för folkbokföring har ett naturligt ansvar för e-legitimation. Detta är det mest logiska.



IBM ser en lösning genom korscertifiering där olika aktörer godkänns och fungerande system som litar på varandra. Detta skulle även lösa problemet med att EU-medborgare som flyttar mellan länder idag har stora problem med att innefattas av systemet. Kommersiella aktörer får svara för att detta sys ihop och certifikaten måste vara korscertifierade. En rad utfärdare kommer därför att finnas men de ska kunna lita på varandra. Federerad identitetshandling, CA och identitet samverkar under samma paraply.

Denna modell menar IBM kommer att leda till större rörlighet på EU:s inre marknad, empowerment av medborgarna samt en större kostnadseffektivitet i offentlig förvaltning.

### Säkerheten är avgörande

IBM har kunskap om säkerhetsfrågor på högsta nivå för känsliga myndigheter i Sverige såväl som i resten av världen. Vår erfarenhet säger att hotbilder mot IT-infrastruktur ständigt förändras och sårbarheten likaså. Till exempel fördubblades förluster på grund av insiderhandel, tjänstefel och slarv under 2008.

Traditionella skydd har blivit mindre effektiva på grund av den snabba tillväxten av informationsvolym, snabbt mottagande av ny teknik och behovet av att på ett flexibelt samarbeta över myndigheternas och/eller företagens gränser.

IBM menar att säkerhetsarbete måste börja med en analys av arbetsmetoder och processer. Stora effektivitetsvinster finns att göra med hjälp av styrprocesser för systematisk kartläggning som är av värde vid riskbedömning och prevention. Säkerhetsproblem och bedrägerier är ett kontinuum.



Det finns ny teknik och tjänster för att upptäcka bedrägeri och som ger tidiga varningar om stora brister i skyddet och bedrägliga transaktioner innan sådana händelser uppstår.

I arbetet med ett nytt system för fungerande e-legitimation är säkerhet och integritet helt avgörande. Även små felsteg eller komplikationer kan få förödande konsekvenser. Idag pågår forskning och utveckling av ny teknik världen över.

Framtida säkra lösningar kräver såväl en pålitlig grund, som säkra hårdvarukomponenter. Utifrån dessa komponenter kan sedan större lösningar byggas, vilka i sin tur förlitar sig på den pålitliga kärnan av hårdvarukomponenter. Utmärkande för dessa är att de mycket svårligen kan manipuleras. Därmed kan de utgöra lagringsplatser för de individuella krypteringsnycklar och certifikat som är byggestenarna i PKI (Public Key Infrastructure).

### **Inkludera alla EU-medborgare**

En väl fungerande e-förvaltning måste inkludera alla EU-medborgare. Det europeiska perspektivet får inte förglömmas i utvecklingen mot att skapa en effektiv e-förvaltning med medborgaren i fokus. Det räcker inte att ha ett nationellt synsätt och utgångspunkt. Det måste vara möjligt att säkerställa trygghet i kombination med ökad rörlighet.

IBM välkomnar de prioriteringar och visioner som förs fram i Ministerdeklarationen om e-förvaltning som handlar om att förbättra e-tjänster som offentlig sektor erbjuder till medborgarna. Visionen innebär både stora utmaningar och möjligheter.

IBM menar att det framförallt handlar om infrastruktur. Idag kan vi ta ut pengar var som helst i Europa men den som blir sjuk utanför sitt hemland kan stöta på svårigheter om doktorn inte kan få tillgång till patientens journal. Någon insåg att infrastrukturen för bankomater behövs och bar kostnader för detta och nu finns ett fungerande system på plats. Det finns många liknande processer som måste genomföras innan vi kan tala om fungerande och inkluderande e-förvaltning på Europeisk nivå.

### **Molnbaserade tjänster**

En fråga som politiker och offentliga tjänstemän ständigt bör ställa sig är vad som egentligen är kommunernas och myndigheternas kärnverksamhet? Tyvärr har det funnits en skepsis mot att ta in de tjänster och lösningar som marknaden har att erbjuda. IBM menar att skattekrönor kan tjänas in genom att outsourca mer och effektivisera myndigheternas arbete. Vissa kostnader kan faktiskt vara motiverade att ta ut för förbättrad service.

Den stora utmaningen för en fungerande och verksam e-förvaltning vilar i att möta medborgares och företags förväntningar på en effektiv och samverkande offentlig service. För att nå dit måste informations- och kommunikationsteknik användas fullt ut.



Myndigheter runt om i världen övergår nu i allt större utsträckning till så kallade molnbaserade tjänster. Molntjänster avser bearbetningskraft, program och lagringskapacitet över internet i realtidsbaserad modell som ersätter traditionella programinstallationer.

I Sverige har utvecklingen hittills gått långsamt, men en förändring är på väg. Datormoln och molntjänster har många fördelar – inte minst för myndigheter. I hantering av skattemedel bör sannolikt inte minst kostnadsfördelarna vara mycket intressanta. Fördelarna är att e-tjänster effektiviseras av molnet och att alla tjänster har bäring på detta. Det innebär skalfördelar och lägre kostnader. Men för att detta skall fungera fullt ut handlar det om att kunna lita på leverantörer och befrämja säkerheten. IBM vill uppmana e-delegationen att i sitt fortsatta arbete uppmärksamma hur nyttjande av molntjänster både kan förenkla och underlätta arbetsprocesser hos myndigheter.

Fördelarna med så kallade molntjänster är många men det finns också risker. IBM vill härmed belysa några exempel.

Det är inte ovanligt att skolor och utbildningsanordnare erbjuder gratis molntjänster. Problemet är att personuppgifter sparas för att användas för optimerad annonsering. Därför är det viktigt att krav ställs på leverantörer att förstöra uppgifter. IBM vill uppmana ansvariga myndigheter att formulera etiska riktlinjer på detta område. Den som använder molntjänster måste kunna ställa krav på leverantören att göra sig av med känsliga personuppgifter när avtalet löpt ut.

### **3. Avslutande kommentarer**

Delegationens betänkande är handfast och konkret. Förslagen syftar till att myndigheterna kan fokusera mer på sin kärnverksamhet och bli mindre personalberoende för utförande av tjänster till medborgarna. De administrativa stödtjänsterna kan också antas öka i kvalitet och utvecklas kontinuerligt.

Dock menar IBM att betänkande tyvärr innehåller för lite visioner och i viss mån onödigt myndighetsfokus. Den innovativa utvecklingen har hamnat i skymundan; till exempel frågan om öppna standarder för programvara där de tydliga formuleringarna uteblir. IBMs övertygelse är att öppna standarder driver innovation och konkurrenskraft och med all tydlighet borde förespråkas och omedelbart implementeras.

IBM är övertygade om att politiska beslut i riktning mot öppna standarder kommer att förbättra konkurrensen mellan leverantörerna av programvara. Därför är lagring av offentlig information i öppna format viktig för framtiden.

Inom svensk politik och statsförvaltning har många lovvärda initiativ tagits genom åren; visionen om 24-timmarsmyndigheten från 1990-talet, SAMSET-projektet och inte minst E-delegationens tillsättning. Samtliga visar på både vilja och ambition. Trots detta saknas en fördjupad policydiskussion kring e-identitet och hur hela kedjan skall säkerställas från utfärdande till validering, identifiering och signering. Det finns anledning att koordinera behoven



Enligt betänkandet ska en e-nämnd inrättas för e-samordning. Nämnden ska leverera tjänster åt anslutna statliga och kommunala myndigheter mot ersättning, t.ex. legitimering, underskrift och stämpling. Samtidigt vill e-delegationen att samma stöd ges för motsvarande utveckling inom näringslivet.

Detta är något som IBM välkomnar men menar att en utökning av ansvar till att även koordinera behovet av e-tjänster från myndigheterna samt säkerställa att inte samma tjänst utvecklas på flera ställen samtidigt bör initieras. IBM menar att en central myndighet bör tilldelas ansvaret att kontrollera med e-nämnden då beställningar av tjänster från näringslivet uppkommer för att säkerställa att dubbelarbete undviks. Det kan mycket väl vara så att utveckling på ett område redan är på gång. På så vis kan stordriftsfördelar uppstå. IBM vill också understryka vikten av att e-nämnden även har ansvar för upphandling av eget arbetet och det är av typen funktionsupphandlingar.

Delegationen skriver vidare i betänkandet att i arbetet med att skapa en flexibel och behovsdriven e-förvaltning avser delegationen att inom ramen för sitt uppdrag sätta upp och driva elektroniska forum för behovsfångst och för erfarenhetsutbyte mellan verksamhetsutvecklare i den offentliga sektorn, näringsliv och medborgare.

Från IBM:s sida vill vi uttrycka vårt stora intresse av att delta i dessa forum då vi tror att våra erfarenheter, kunskap och forskning kan bidra till utvecklingen.