



Arkivsak: 201400756

Arkivkode: 032.9

Saksbeh: Aina Johansen

Saksgang

Arbeidsutvalget

Bydelsutvalget

Møtedato

22.05.2014

19.06.2014

DATAPROBLEMER ETTER INNFORING AV NY INFRASTRUKTUR OG PLATTFORM – OSLO FELLES 2.0

Alle bydeler og de fleste etater i Oslo kommune ble i 2013/2014 overført til ny infrastruktur og plattform, Oslo Felles 2.0.

Bydel Alna ble overført til Oslo Felles 2.0 sommer/tidlig høst 2013, og nedsatte i forkant en prosjektgruppe som skulle ivareta alle detaljer rundt dette. Fra bydelens side ble prosjektet gjennomført på en god måte, og selve overføringen til ny plattform gikk i hovedsak bra.

Etter overgangen begynte imidlertid de ulike dataproblemene. Problemene er sammensatte, og tjenestestedene har opplevd disse ulikt.

Eksempler på disse problemene er:

- Ulike tjenestesteder - ikke mulig å logge seg på AKS (Applikasjoner, Kontorstøtte og Systemer, dvs. å bruke applikasjonene direkte på servere via tynnklient)
- Ulike tjenestesteder – ikke mulig å logge seg på fagsystemer
- Ulike tjenestesteder – bruker blir «kastet» ut av systemet (ustabilitet)
- For administrasjonen – ikke mulig å logge seg på, eller treghet, i nytt HR-system (lønn og personal)
- For administrasjonen – ikke mulig å få opp maler etc. i saksbehandlersystemet DocuLive

På Utvikling- og kompetanseetatens (UKEs) servicesenters nettside for driftsmeldinger fremkommer alle meldinger om sentrale feil. Vi kan derfor gå tilbake i tid for å se hva og hvor feilene har vært. Det har vært feil innenfor de fleste områder generelt i alle virksomheter som er overført til ny plattform.

Fortvilelsen rundt dataproblematikken eskalerte i november/desember, da blant annet Barnevernets system Familia ikke var tilgjengelig i timer/dager av gangen.

Bydelen har hatt tett dialog med UKE, og i desember satte de inn ressurser for å overvåke systemene i bydelen. Det ble avholdt møte med UKE hvor bydelsdirektøren og resultatenhetslederne la fram bydelens problemer.

Problemområder er deretter analysert, det er gjort feilsøking og testing.

Problemerkene med Familia ble fortløpende løst av driftsleverandøren, men uten å løse det underliggende hovedproblemet. Her ble det satt inn tekniske ressurser fra systemleverandør og driftsleverandør for å utrede årsaksforholdene. Dette fagsystemet er Helseetaten systemeier for, og de fulgte opp sammen med UKE.

I tillegg var det store problemer ved flere andre tjenestesteder, som NAV, Enhet for psykisk helse og i administrasjonen.

Tilbakemeldingene fra UKE er at problemene vi har hatt rundt datasystemene har hatt høyeste prioritet, og de har fortløpende gjort tiltak for å få et mer detaljert bilde over situasjonen. Det er avholdt møter, og bydelen har fått tilbakemeldinger om tiltakene som er gjort.

Problemerkene fortsatte i 2014, og administrasjonen hadde blant annet 2 dager i januar hvor vi ikke hadde tilgang til systemene (AKS). Dette medførte blant annet at regnskapsavslutningen ble utsatt.

Situasjonen var etter hvert så alvorlig at bydelsdirektøren i Bydel St. Hanshaugen, på vegne av sektordirektørene i EST, sendte et brev til Byrådsavdeling for finans den 29.01.2014. Her ble manglende og ustabil tilgang til Oslo Felles 2.0 tatt opp med beskrivelse av konsekvenser for ansatte og brukere. Det ble fremmet krav om reserveløsninger og bedre varslingssystem til direktørnivå.

All nedetid og problematikk rundt innføring av ny plattform har uten tvil kostet bydelen mye, både økonomisk og arbeidsmiljømessig.

Det er allikevel svært vanskelig å kostnadsberegne alle problemene som har vært fra overgangen til Oslo Felles 2.0 og fram til i dag.

I administrasjonen er det ca. 50 ansatte. Hvis vi beregner at 30 av disse gikk 2 dager uten tilgang til systemene i januar, kan vi anslå kostnaden til ca. kr 125 000,- (uten sosiale utgifter).

Barnevernets ansatte hadde i flere omganger ikke tilgang til sitt fagsystem. Med et avbrekk på 1-2 timer, og noen ganger hele dager, vil en raskt komme opp i et tresifret beløp.

NAV hadde store utbetalinger til overtid, som følge av nedetid i deres systemer.

Når vi vet at flere tjenestesteder i tillegg til ovennevnte hadde tilsvarende situasjoner flere ganger, ser vi at de økonomiske kostnadene i perioden beløper seg til flere hundre tusen kroner.

Dataproblematikken har i tillegg store arbeidsmiljømessige konsekvenser, og i desember anså verneombudet i barnevernstjenesten situasjonen så alvorlig at Arbeidstilsynet ble informert. Saken hadde da allerede vært til behandling i AMU. Situasjonen var ikke bedret i februar 2014, da de blant annet hadde nedetid på 2 timer for alle ansatte den 24.02.14.

Det ble igjen avholdt møte med UKE, med avdelingsdirektør fra UKE og assisterende bydelsdirektør til stede. Bydelen fikk god informasjon om UKEs arbeid med saken, og har ingen grunn til å tro annet enn at UKE har gjort sitt ytterste for å finne løsninger på problematikken.

Det kan se ut som om situasjonen er i ferd med å stabilisere seg. De første ukene i mars opplevde vi dessverre flere driftsforstyrrelser igjen, men UKE satte inn en rekke tiltak, og disse ser ut til å gi ønsket positiv effekt. Det har vært mindre nedetid og færre meldte problemer.

Det er imidlertid fortsatt noe nedetid, men denne er i stor grad planlagt og meldt, og er utenom ordinær arbeidstid.

Bydelen hadde den 28. april nytt møte med UKE, hvor vi ble informert om videre framdrift i f.h.t. tiltak for å bedre stabiliteten ytterligere. Krypteringsbokser var i bruk når bydelen hadde et skille mellom intern og sikker sone (åpne og lukkede systemer – med NAV og barnevern som eksempler på sikker sone). Krypteringsboksene representerer også en potensiell flaskehals i nettverket og kan bidra til ustabilitet, bl.a. for skrivere. Det er derfor besluttet å fjerne krypteringsboksene. Dette vil bli organisert og utført av UKE i samarbeid med bydelens IKT-koordinator.

Det er forventet nedetid i forbindelse med dette prosjektet, men her vil de berørte tjenestestedene bli informert på forhånd, og vil derfor kunne planlegge sitt ordinære arbeid etter en framdriftsplan.

Vi forventer at situasjonen vil stabiliseres ytterligere når dette prosjektet er gjennomført, og at vi igjen kan få en normal arbeidssituasjon uten store arbeidsmiljømessige utfordringer for ansatte, og uten risiko for liv og helse for brukere av våre tjenester.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak:

Saken tas til orientering.

Tore Olsen Pran
bydelsdirektør

Solveig Sommer Holm
assisterende bydelsdirektør