

Udenrigsministeriets IT-strategi 2004-2007
- realisering af digital forvaltning

1	It-visionen.....	2
1.1	Fokus på forretningsenhederne s behov	2
1.2	Optimering indenfor rammerne	3
2	Digital forvaltning	4
2.1	Ekstern kommunikation.....	4
2.2	Statens it-politik	4
3	Videndeling og it-kompetenceudvikling	6
3.1	Måling af it-anvendelsen.....	7
3.2	Fleksibel indsats for kompetenceudvikling	7
4	It-strategi.....	8
4.1	Generelle krav til it-løsninger.....	8
4.2	Systemstrategi.....	8
4.3	Datastrategi.....	9
4.4	Standardsystemer	10
4.5	E-handel	10
5	It infrastruktur	11
5.1	Systemkapacitet	12
5.2	Mobile klienter	12
5.3	Nye services og DMZ.....	13
5.4	Anvendelse af Open Source software	13
6	It-drift og -serviceydelser	14
6.1	Systemovervågning og -management	14
6.2	Revitalisering af superbrugerorganisationen.....	15
6.3	Rammer for it-drift og -serviceydelser: 'Service Level Agreements'	16
7	Ledelse, organisering og styring af it-området.....	17
7.1	Beslutningsstruktur for it-udviklingen.....	17
7.2	Styring og prioritering af it-ressourcer.....	18
7.3	Organisering af it-området	19
7.4	Forholdet mellem interne og eksterne it-kompetencer	20
7.5	Sourcingstrategi.....	20
	Ordlister	21

1 It-visionen

Udenrigsministeriets mission er at

arbejde for Danmarks interesser og værdier i forhold til omverdenen på en måde, der fremmer danskernes frihed, tryghed og velstand samt en mere fredelig og retfærdig verden med udvikling og økonomisk vækst for alle.

Udenrigsministeriets informationsteknologi (it) er et redskab til at realisere denne mission. Derfor er Udenrigsministeriets it-vision at

understøtte realiseringen af Udenrigsministeriets mission gennem tilvejebringelse af de mest effektive redskaber til kommunikation, databehandling og videndeling.

For perioden 2004-2007 vil det således være en hovedopgave for IT-kontoret at støtte aktivt op om Udenrigsministeriets moderniseringsproces, der indeholder en lang række konkrete it-projekter som led i effektivisering af organisation og sagsgange.

1.1 Fokus på forretningsenhedernes behov

Behovene for it-understøttelse ændrer sig hurtigere end nogen sinde. Det er IT-kontorets opgave at holde sig ajour med forretningsenhedernes behov, omverdenens krav til Udenrigsministeriet såvel som de teknologiske muligheder.

Identifikationen af de konkrete it-løsninger, der skal ligge til grund for realiseringen af it-visionen, skal altid tage udgangspunkt i de forretningsmæssige behov, uanset om der er tale om borgerservice, udenrigspolitik, udviklingspolitik, eksportfremme eller tværgående opgaver.

I perioden 2004-2007 vil der navnlig blive behov for at finde nye løsninger vedrørende:

- elektronisk sags- og dokument-håndtering (ESDH)
- videndeling over intranettet
- medarbejdernes adgang til e-mails via internettet
- sikker anvendelse af mobile enheder
- lettere sagsgange med borgere, virksomheder og andre myndigheder vha. digital signatur
- fælles datawarehouse løsninger

For at sikre at it-investeringerne sættes ind, hvor de giver størst afkast, vil der fra 2004 blive indført kvantitative it-målinger med inddragelse af medarbejderne.

1.2 Optimering indenfor rammerne

Udenrigsministeriet har realiseret den virtuelle enhedsorganisation, hvor it er standardiseret på én platform for alle medarbejdere ude og hjemme. Dermed har den danske udenrigstjeneste bedre rammer for it-understøttelse af arbejdet end de fleste andre lande.

Denne standardiserede og centraliserede it-løsning for hele ministerområdet lagde grunden for den halvering af it-omkostningerne per bruger, der er realiseret i perioden 2001-2003 og skal derfor fastholdes.

I perioden 2004-2007 skal Udenrigstjenesten gradvist tilpasse sig et lavere bevillingsniveau. I perioden vil fokus derfor være på at

- optimere it-anvendelsen inden for rammerne af den eksisterende infrastruktur
- bidrage til effektivisering af de enkelte arbejdsgange i hele udenrigstjenesten
- udnytte nye teknologiske muligheder til nedbringelse af WAN udgifter
- udnytte IP telefoni og videokonference muligheder

Driftsstabiliteten skal sikres. Et afgørende element heri er fastholdelse af en høj standard for it sikkerhed. Det er vigtigt, at Udenrigsministeriet fastholder denne høje standard både af hensyn til beskyttelsen af egne følsomme og klassificerede oplysninger og af hensyn til den tillid, som andre lande og internationale organisationer har vist Udenrigsministeriet ved at dele følsomme informationer. Samtidig skal systemerne løbende moderniseres til at overholde internationale de facto standarder, således at udbyttet ved investeringerne øges.

I den forbindelse præciseres det, at nærværende strategi er gældende for hele Udenrigsministeriets departement inklusive repræsentationer i udlandet. Underliggende virksomheder er ikke omfattet af strategien, men der vil blive ført et vist tilsyn med it-sikkerheden i de underliggende virksomheder, når der anvendes samme it platform som i departementet, eller når den pågældende virksomhed revideres af Rigsrevisionen.

2 Digital forvaltning

Digital forvaltning drejer sig både om udnyttelse af it til bedst mulig betjening af borgerne og om effektivisering af interne arbejdsgange i samarbejde med andre offentlige myndigheder.

2.1 Ekstern kommunikation

Fremtidens hjemmeside tager udgangspunkt i borgernes behov. Dette indebærer blandt andet, at der vil blive udarbejdet en ny informationsarkitektur, således at den besøgende let og intuitivt kan finde den relevante information.

Der skal indføres selvbetjening inden for de borgerrettede ydelsesområder, dels for at forbedre kundeservicen, dels for at effektivisere ressourceudnyttelsen i den samlede forvaltning. Dette vil dog ikke gælde f.eks. viseringer og legalisering.

Udenrigsministeriet skal i det hele taget udnytte Internet maksimalt i kommunikationsindsatsen. Det bør ske dels for at tilgodese samfundets behov for lettilgængelige og aktuelle oplysninger om udenrigsforhold og dels som et middel til effektivisering indadtil.

På Internet skal Udenrigsministeriet visuelt og indholdsmæssigt optræde som én organisation, der følger samme mission, vision og værdier i et af tidens mest centrale medier, hvis betydning vil blive endnu større i fremtiden. Samtidigt skal alle stordriftsfordele udnyttes maksimalt. Udenrigsministeriet har derfor besluttet at etablere et koncern-web site fra 2004. Det indebærer et fælles overordnet design og et fælles Content Management System (CMS) for alle ministeriets og repræsentationernes web sites.

Herved opnås der betydelige stordriftsfordele. Et fælles system vil også indebære, at de relevante medarbejdere kun har behov for at kende ét system – uanset om de er i hjemme- eller udetjeneste.

2.2 Statens it-politik

Realiseringen af it-visionen vil ske i overensstemmelse med Statens it-politik. Der forudses et stadigt tættere samarbejde med de øvrige ministerområder omkring udvikling af fælles løsninger, fælles indkøb og standardisering.

Statens it-politik

Statens it-politik skal sikre, at de investeringer staten foretager i it giver størst mulig værdi i forhold til at skabe en åben, effektiv og sammenhængende forvaltning til gavn for borgere og virksomheder. En effektiv anvendelse af it, der understøtter forretningsbehovene bedst muligt, skal sikres ved at staten:

- anvender fælles standarder og retningslinier, hvor det er hensigtsmæssigt
- anvender fælles it-løsninger, hvor det er hensigtsmæssigt
- genbruger allerede udviklede løsninger og indsamlede data
- udnytter it-kompetencer på tværs af myndigheder
- fremmer omkostningsbevidsthed ved at gøre it-omkostninger synlige

Statens it-politik indebærer to typer af samarbejder:

- fælles offentlige beslutninger om it-infrastruktur. Et styrket samarbejde på it-infrastruktur-området på tværs af den offentlige sektor
- staten som it-koncern. Et øget internt statsligt samarbejde på en række områder, hvor det giver mening, at staten alene foretager koordinering og samordning

Udenrigsministeriet vil fortsat være en af de mest aktive deltagere i udviklingen af den digitale forvaltning i Danmark. På visse områder er Udenrigsministeriet førende og kan vise vejen for samarbejdspartnere i Staten. Det gælder for eksempel

- it-sikkerhed, herunder anvendelse af digital signatur
- reduktion af it-omkostninger
- standardisering og centralisering af it
- e-post systemer

På andre områder vil rammebetingelserne for Udenrigsministeriets it i form af sikkerhedskrav og geografisk spredning tilsige, at andre ministerområder tager førerrollen.

Udenrigsministeriet vil i samarbejde med de øvrige ministerområder arbejde for at gøre Statens it-politik mere konkret, således at de enkelte indsatsområder kan opstilles som business cases og prioriteres. Udenrigsministeriet tillægger det i den forbindelse betydelig vægt, at den opnåede de facto standardisering af it-værktøjer ikke sættes over styr.

3 Videndeling og it-kompetenceudvikling

Det elektroniske arkiv indføres i 2004 og udvikles frem mod 2007 til et egentligt elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem (ESDH). Udenrigsministeriet vil i den forbindelse følge erfaringerne hos de statslige myndigheder, der medvirker i implementeringen af det Fællesoffentlige Sags- og Dokumenthåndteringsinitiativ, FESD-projektet. Det vil være en målsætning for Udenrigsministeriet i udviklingen af ESDH-systemet at følge de ESDH-standarder, der er under udvikling i Staten.

Intranet skal i perioden styrkes teknisk, indholdsmæssigt og organisatorisk, således at Udenrigsministeriets intranet bliver den centrale platform for videndeling i ude- og hjemmetjenesten til erstatning for offentlige mapper, fælles drevstrukturer, papirfordeling og brede e-mail distributionslister.

I den forbindelse skal de resterende manuelle, papirbaserede processer omlægges til mere åbne og fleksible digitale processer, der understøtter såvel videndeling som sikkerhed i forvaltningen. Det skal ske gennem en markant udvidelse af selvbetjeningsmulighederne via Intranet, navnlig i de administrative funktioner i Fællessekretariatet. Grundlaget herfor vil være grundreglen, at logon til U2000 betragtes som tilstrækkelig sikker identifikation som erstatning for blækunderskrift.

For at bidrage til en effektiv videndeling skal et nyt og udbygget intranet, bl.a.

- fungere som en personlig portal for medarbejdere med behov herfor
- fremme samarbejdet mellem hjemme- og udetjeneste ved at give lettere adgang til indberetninger og andet materiale, bl.a. gennem oprettelse af emnegrupper og gennem mulighederne for at kunne abonnere på bestemte typer information
- give bedre søgemuligheder i elektroniske dokumenter
- give enklere og mere personlig adgang til elektroniske arbejdsredskaber,
- lette og forenkle administrative procedurer, herunder bestilling af mødelokaler, taxier, anmeldelse af gæster, rejsebestilling, rekvisitioner mv.
- bruges som forum for generel information

I udviklingen af funktioner på intranet skal der tages hensyn til, at båndbredden på Udenrigsministeriets WAN gennem hele strategiperioden må forventes at forblive en knap ressource. Det gælder navnlig på repræsentationer med satellitforbindelser, hvor teknikken giver forsinkelse for de enkelte datapakker. Konkret vil grafik, multimedieindhold m.v. skulle begrænses, og applikationer udvikles med særligt hensyn til vilkårene for satellitkommunikation.

Direkte e-mails mellem eksterne kunder, medarbejdere og funktionspostkasser vil fortsat være centrale for kommunikationen, men skal i nogen grad erstattes af videndeling over Intranet. Som et led heri afskaffes den formelle og nummererede e-post mellem repræsentationerne og Udenrigsministeriet, således at kommunikationen foregår efter samme retningslinjer som

internt mellem enheder i hjemmetjenesten. Som hovedregel vil eksisterende indberetninger, instruktioner m.v. i stedet skulle sendes mellem funktionspostkasser og ikke via Komcenteret.

Det vil stille større krav til disciplin i anvendelsen af e-post, herunder vil leveringen af e-post meddelelser skulle verificeres af afsender og ikke af Komcenteret. Derfor vil gældende regler for anvendelsen af e-post skulle revideres og håndhæves bedre.

3.1 Måling af it-anvendelsen

I den kommende periode skal de nye værktøjer, som det nye intranet stiller til rådighed, anvendes til at indhente information om it-systemernes anvendelse blandt medarbejderne.

Der bliver tale om opsamling af statistik, der viser anvendelsen af de forskellige funktioner. De vil ske ved årlige elektroniske spørgeskemaundersøgelser, der kaster lys over medarbejdernes opfattelse af den elektroniske arbejdsdag, redskabernes anvendelighed og ønsket fokus for den videre udvikling af it-redskaberne.

På intranet skal ovenstående målinger anvendes til hele tiden at sikre, at brugerfladen, den personlige portal til ministeriets elektroniske redskaber, stiller de rigtige værktøjer til rådighed, og at den vigtigste og mest aktuelle information er let tilgængelig.

3.2 Fleksibel indsats for kompetenceudvikling

De mange nye selvbetjeningsmuligheder på et nyt intranet vil sammen med den eksisterende vifte af stadig mere avancerede it-værktøjer øge behovet for it-kompetenceudvikling.

På baggrund af brugernes feedback og kontorernes indstillinger, skal Udenrigsministeriet yde kompetenceudvikling til netop de dele af personalet, som står med de største behov for støtte til ibrugtagning af it-værktøjer. Dermed kan effektiviteten øges og ressourceudnyttelsen maksimeres som led i en stadig mere effektiv forvaltning.

Indsatsen for it kompetenceudviklingen skal ramme bredt. Chefsgruppen skal vise vejen og tilegne sig den viden, der er nødvendig for at kunne praktisere digital ledelse. Superbrugere skal tilbydes Microsoft certificeringer som superbrugere, uddannelsen af systemadministratorer i udetjenesten skal udvikles yderligere og it-medarbejdernes faglige grundlag skal styrkes og vedligeholdes.

Det vil være en målsætning, at evnen til at praktisere digital ledelse afspejles i ledervurderinger og i nogle tilfælde i resultatkontrakterne, samt at medarbejdernes it-kompetencer vurderes og anerkendes, således at de kan indgå som relevante kriterier i ny løn.

Anvendelsen af standardssystemer vil lette udbygning af medarbejdernes it-kompetencer. Der kan i vidt omfang benyttes standardiserede kursustilbud, hvilket gør den jævnlige rotering og til- og afgang af medarbejdere mindre kompliceret.

4 It-strategi

4.1 Generelle krav til it-løsninger

De overordnede mål til it-løsningerne vil være

- at data kun registreres ét sted
- at dokumenter, som er produceret elektronisk, lagres elektronisk
- at kommunikation og netværk er sikret i overensstemmelse med lovgivningskrav og anvisninger fra sikkerhedsmyndighederne
- at systemerne er nemt tilgængelige med en høj opetid
- at systemerne er sammenhængende i en ensartet arkitektur, og
- at systemerne kan tilgås med acceptable svartider

Brugerne skal have adgang til en række applikationer, som hver især dækker nogle funktioner, eksempelvis tekstbehandling, journalisering og økonomi. Uanset hvilken applikation, en bruger arbejder med, skal der fra denne applikation være adgang til samtlige relevante data eller dokumenter i databaserne.

It-løsninger skal fremover i videst mulig omfang opbygges, så brugeroverfladen fremstår som en integreret del af intranettet.

De fremtidige it-løsninger skal være særligt gode til søge- og rapportfaciliteterne, således at der principielt kan søges på alle datafelterne i en database. Det skal være muligt enten i standardiserede eller ad hoc rapporter vha. rapportgenereringsværktøjer at udtrække data på tværs af databaserne.

I det omfang bevillingerne tillader det, skal alle sagsbehandlere i hjemmetjenesten i løbet af strategiperioden have tilbudt en ordning for etablering af hjemme pc med bredbånd. Ordningen etableres på basis af de skattebegunstigede ordninger, således at Udenrigsministeriet og medarbejder finansierer hjemme pc med bredbånd i fællesskab. Hjemme-pc vil også kunne tilbydes medarbejdere i udetjenesten i det omfang repræsentationerne har mulighed derfor. Drift af hjemme pc ordningen skal i videst muligt omfang outsources til en ekstern leverandør. Der skal udarbejdes retningslinjer for anvendelse af hjemme pc, herunder vedrørende håndtering af it-sikkerheden.

4.2 Systemstrategi

Systemstrategien skal så vidt muligt baseres på komponenter, som kan indgå i den fælles offentlige it arkitektur. I første omgang baseres arkitekturen af software komponenter på en 3-lags model med henholdsvis et præsentationslag for det enkelte program, komponenter fra selve programmet og et databaselag. Fordelen ved en komponentbaseret it-arkitektur er, at man kan udskifte komponenter successivt efter moderniseringsbehov og modenhed.

Produkterne fra Microsoft er valgt som grundlag for en bæredygtig it udvikling.

Således er

- kontorstøttesystemerne baseret på Microsoft Office
- styresystemet Microsoft Windows inkl. Microsoft Internet Explorer
- systemadministration og sikkerhed baseret på Microsoft Active Directory
- internet/intranet brugerfladen overgår til standardiserede komponenter f.eks. XML (standard for udveksling af data og dokumenter) og OIO XML (Offentlig Information Online XML udarbejdes som fælles grundlag for udveksling af data i den offentlige sektor og mellem den offentlige sektor og private virksomheder)

4.3 Datastrategi

Der skal ske en koordinering af datatyper, således at data kan anvendes gnidningsløst i forskellige systemer.

Som udgangspunkt anvendes Microsofts databaseprodukter (SQL) med mulighed for i særlige tilfælde at supplere med Oracle produkter. Det er muligt at anvende Microsoft Access til mindre lokale database opgaver.

Ved alle projekter skal der udarbejdes en dokumentation af løsningen.

Der skal i strategiperioden tilvejebringes bedre ledelsesinformation gennem opbygning af særlige datawarehouse kompetencer. Som datawarehouse produkt er valgt Targit/MS SQL. Datawarehouse betyder jævnlige opdateringer af data fra mange forskellige kilder og databaser i ét og samme system. Det kræver særlig ekspertise og kendskab til datatypebetegnelser fra produktionsdatabaserne.

Formålet med et datawarehouse er at

- fælles ledelsesrapportering kan udvikles i fællesskab
- der vil være mulighed for konsolidering af styringsrelevante oplysninger
- der vil være mulighed for tværgående analyser
- understøtte mål- og resultatstyringen

Til støtte for arbejdet med Udenrigsministeriets samlede datawarehouse løsning nedsættes en koordinationsgruppe under ledelse af IT-kontoret. Koordinationsgruppen skal

- sikre den driftstekniske koordinering af datawarehouse-løsninger
- sikre koordinering - herunder genbrug - af arkitekturen og løsningsdele
- sikre en hensigtsmæssig registrering af stamdata og benyttelse af kildesystemer
- løbende at vurdere behovet for udarbejdelse af en egentlig fælles dataarkitektur (datasammenhænge, datadefinitioner, dataformater, dataregistrering og -disciplin) på tværs af de enkelte datawarehouse-løsninger og kildesystemer samt
- løbende vurdere behovet for etablering af fælles datawarehouse-løsninger af hensyn til stordriftsfordele mm.

Den enkelte bruger må forudses af hensyn til helheden i nogle tilfælde at blive stillet over for krav om at tilføre systemerne data, som ikke umiddelbart har tilknytning til egne opgaver.

4.4 Standardsystemer

Hele tjenesten skal i videst muligt omfang basere sine it-løsninger på standardsystemer og standardløsninger. Ministeriet vil tage konsekvensen heraf og sikre gensidig tilpasning mellem organisation, arbejdsgange, funktioner og kompetencer for at høste gevinsterne og udnytte de fulde potentialer ved at benytte standardløsninger.

Udnyttelsen af standardsystemer vil ske ud fra deisen om, at de så vidt muligt ikke tilrettes, og det er de eksisterende manuelle eller semi-manuelle processer, som bør tilpasses. På områder, hvor markedet ikke tilbyder standardsystemer, vil det dog fortsat være nødvendigt at specialudvikle egne løsninger (f.eks. tilskuds- og særlige fag-systemer).

4.5 E-handel

Den offentlige sektor skal gå foran i udbredelsen af e-handel. Udenrigsministeriet følger nøje udviklingen af Den Offentlige Indkøbsportal, der er det første massive offentlige initiativ på e-handelsområdet.

Mulighederne for alene eller i fællesskab med andre myndigheder at kræve elektronisk fakturering fra visse leverandører skal løbende undersøges. Målet vil være integration med økonomisystemet UM-Finans.

5 It infrastruktur

Udenrigstjenestens it-systemer er i sagens natur distribueret til alle de dele af verden, hvor man repræsenterer Danmark og danske interesser. Mange af stederne findes der ikke overbevisende alternativer til tjenestens egne it-systemer, og evt. nedbrud kan gribe afgørende ind i afviklingen af forretningsprocesserne. Desuden kan man kun i begrænset omfang gå ud fra, at der kan findes kvalificeret lokal support.

Udenrigstjenestens primære it-system vil være et system med flere netværk til behandling af

- offentlig information uden særlige beskyttelsesbehov
- information med beskyttelsesbehov i henhold til Datasikkerhedsloven, og
- information, som er klassificeret jf. NATO-regler, EU-regler eller nationale danske regler, kræver særlig beskyttelse

Højere klassificeret information vil skulle behandles og lagres i særlige it-systemer, adskilt fra de primære it-systemer. Disse systemer behandles ikke i nærværende it strategi.

Fælles statslig it-arkitektur

På det fælles statslige område er der flere initiativer i gang, som vil få betydning for Udenrigsministeriet. Samarbejdet har pt. udmøntet sig i referencedokumenter for både it-strategi og -arkitekturarbejdet bl.a.:

- Hvidbog om Statens it-arkitektur, juni 2003
- Håndbog om koncern-arkitektur, december 2003

Hvidbogen indeholder anbefalinger om fem arkitektur-principper (interoperabilitet, sikkerhed, åbenhed, fleksibilitet og skalerbarhed). Desuden er der besluttet fælles offentlige standarder for anvendelse af XML (OIOXML) og digital signatur (OCES), som rettesnor for alle myndigheder, hvilket i høj grad medvirker til den tekniske udvikling af digital forvaltning.

Det er en målsætning at realisere en sammensmeltning af T og U miljøerne, så snart den tekniske udvikling tillader, at det kan ske i overensstemmelse med sikkerhedskravene. En sammensmeltning af de to miljøer må dog ikke resultere i en forringelse af den funktionalitet, der tilbydes i U-miljøet. Mulighederne herfor skal løbende undersøges, men det vurderes ikke realistisk inden for strategiperioden.

For at tilfredsstille behovet for afprøvning og til almindeligt brug, bør der til stadighed tilbydes brugerne Internetadgang via 'standalone' pc'ere, bærbare pc'ere, PDA'er eller netværk uden servere. På sådan udstyr må brugerne kun lagre information, der må betragtes som egnet til offentliggørelse. Det er repræsentationernes eget ansvar at håndtere udstyret forsvarligt og

vedligeholde bærbare og fritstående pc'ere med f.eks. seneste antivirusbeskyttelse. I lyset af den forventede stadig større udbredelse af mobile it-løsninger, herunder navnlig mobiltelefoner med PDA-funktioner, skal der udarbejdes guidelines for brug af sådant udstyr.

Den almindelige bruger bør anvende it ud fra de almindelige forvaltningsmæssige principper om god forvaltningsskik i forhold til borgere, virksomheder og andre myndigheder, herunder særligt journalisering, arkivering, sikkerhed og dokumentation.

5.1 Systemkapacitet

For alle it-systemer gælder det, at belastningen vil være stigende, efterhånden som stadig flere af virksomhedens processer flyttes over til it-systemerne. Belastningen mærkes især på systemernes lagringskapacitet og kommunikationskapacitet.

It-systemernes kommunikationskapacitet skal tilpasses behov og økonomi, så brugernes oplevelse af systemernes virkemåde og effektivitet ikke påvirkes væsentlig heraf. På de lokale netværk (LAN) skal der overalt anvendes struktureret kabling og netværkskomponenter med en kapacitet på minimum 100 Mb/s.

På det globale net (WAN) skal der løbende ske en tilpasning af kapaciteten (båndbredden), så der ikke opstår kvalitetsproblemer, herunder uacceptable svartider. Henset til at kapacitet på WAN-siden er stærkt ressourcekrævende, skal det ved den fremtidige udvikling af nye online applikationer tilstræbes at begrænse forbruget af båndbredde. Der vil blive gjort forsøg med at anvende lokale ADSL forbindelser til at afvikle dele af repræsentationernes Internet opslag.

En særligt kapacitetskrævende ny service vil være etablering af videokonferencemulighed mellem repræsentationerne og København. Videokonferencer giver mulighed for at intensivere dialogen mellem ude- og hjemmetjeneste og vil i mange tilfælde kunne betyde besparelser af tid og udgifter til tjenesterejser.

Nye komprimeringsprotokoller gør det muligt for visse repræsentationer at afvikle videokonferencer over det eksisterende netværk. Navnlig på repræsentationer med vsat-forbindelser vil etablering af videokonferencemulighed dog kræve investering i øget båndbredde, hvilket – såfremt der kan etableres en positiv business case - vil skulle finansieres gennem kompenserende besparelser på rejsebudgetter m.v.

5.2 Mobile klienter

Udenrigstjenesten vil i strategi-perioden møde et stigende behov for mobile klienter, som skal kunne kobles op mod de centrale systemer på Asiatisk Plads. Der forudses flere varianter for den mobile klient; en fuld bærbar version til rejsende medarbejdere og en desktop klient til brug på mindre og/eller midlertidige kontorer, der etableres ude i indsatsområderne.

De mobile klienter skal etableres med fuld og godkendt kommunikationssikkerhed. Klientprogrammet implementeres på en måde, som kompenserer for den reducerede fysiske sikring af udstyret, men med bevarelse af flest mulige system-funktioner.

5.3 Nye services og DMZ

Udenrigstjenesten vil hen over strategi-perioden skulle finde måder for support af tjenester, som ikke er umiddelbart forenelige med sikkerhedsstrategien. Disse tjenester skal faciliteres ved en ændret og udvidet brug af "Den Demilitariserede Zone" (DMZ), som er det usikrede, men godt regulerede område mellem de ydre og indre firewalls.

DMZ udvikles til at rumme servere for forskellige services baseret på digital signatur, f.eks. sikker e-post service for brugerne, når de ikke er indenfor ministeriets netværk, videndelingsservere mellem interne og eksterne brugere, økonomisystemer m.v.

5.4 Anvendelse af Open Source software

Udenrigstjenesten baserer som hovedregel sin infrastruktur på standard produktsuiten fra Microsoft, både hvad angår operativsystem og applikationsprogrammet. Dette valg sikrer dels at produkterne er standardiserede, dels at der kan erhverves undervisning og support fra en bred vifte af virksomheder, også ude på tjenestens mange lokationer i udlandet.

Udenrigsministeriet følger udviklingen indenfor Open Source, og vil løbende tage stilling til, i hvilken grad udviklingen og standardiseringerne på dette område forsvarligt kan understøttes og supporteres og dermed bringes ind i den standard-produktsuite, som Udenrigsministeriet anvender. Dette vil ske i overensstemmelse med Statens softwarepolitik, der tilsiger, at den enkelte myndighed erhverver den bedste og billigste software ud fra lokale forvaltningsmæssige behov, uanset om der er tale om leverandøret software eller Open Source.

6 It-drift og -serviceydelser

It-driftsafdelingens overordnede funktion er at understøtte opgavevaretagelsen i alle enheder (søjler, kontorer, afdelinger og tjenestesteder) i udenrigstjenesten. Dette gøres ved anlæg, drift og servicering af it-infrastruktur og it-systemer, der imødekommer enhedernes og tjenestens behov for it-understøttelse af arbejdsfunktionerne.

Med henblik på bedst mulig understøttelse af Udenrigsministeriets forretningsområder skal it-driftsafdelingen levere ydelser af høj kvalitet på områder som driftsafvikling og HelpDesk.. It-driftsafdelingen bistår endvidere enhederne med it-faglig bistand især med henblik på, at de specialudviklede fagsystemer er tilpasset den overordnede it-arkitektur.

It-driftsafdelingens services søges leveret i den bedst mulige kvalitet. En meget vigtig kvalitetsparameter for it-systemer er tilgængelighed. It-systemerne skal være tilgængelige, når brugerne skal benytte dem. Derfor tilstræber it-driftsafdelingen stor tilgængelighed (eller høj opetid) på systemerne. For at nå dette mål arbejdes der både med teknologiske, proceduremæssige og organisatoriske værktøjer.

6.1 Systemovervågning og -management

It-driftsafdelingen tilstræber overordnet at levere en proaktiv driftsafvikling, der forsøger at finde og rette fejl i det kørende system - om muligt inden brugerne når at registrere driftsmæssige uregelmæssigheder. It-driftsafdelingen benytter Microsoft Operations Manager (MOM) til systemovervågning.

U2000 systemet

Udenrigsministeriets U2000-system består globalt af ca. 350 servere og 2500 pc'er fordelt på 83 steder. Alle disse servere og pc'er skal løbende vedligeholdes. Til vedligeholdelse af så store driftsmiljøer skal der anvendes dedikerede værktøjer, bl.a. Microsoft Operations Manager (MOM). Fra 2004 ibrugtages Microsoft System Management Server (SMS) 2003 til servermanagement og produktet M-Net til vedligeholdelse af arbejdsstationerne til dette arbejde. Med MOM, SMS og M-net er det teknologiske grundlag tilstede for at levere høj tilgængelighed på U2000-systemernes servere og klienter.

Efter overvågnings- og managementværktøjerne er indkørt, skal behovet for performance- og tilgængelighedsrapportering undersøges.

Mulighederne for nedbringelse af serverantallet primært i hjemmetjenesten skal undersøges ("serverkonsolidering"), f.eks. ved at sammenlægge nogle programmer med samme database-server eller f.eks. ved at ny teknologi fra nye versioner af Outlook, ikke behøver lokale servere.

Det skal løbende undersøges, om der er mulighed for konsolidering af servere i udetjenesten, således at vedligeholdelsen kan ske i København. En sådan strategi vil dog øge kravene til såvel WAN tilgængeligheden som båndbredden, hvorfor den næppe vil være realistisk i strategiperioden.

Under indtryk af den stadig stigende afhængighed af de lagrede datas tilgængelighed, skal der i strategiperioden udarbejdes en beredskabsplan for it-retablering under mere eller mindre ekstreme ulykkescenarier.

It-driftsafdelingen anvender procedurer, der skal sikre en kontrolleret indførelse af ændringer i det kørende U2000-miljø. Dette sker for at nedbringe risikoen for, at ændringer i det kørende miljø kan få negativ indflydelse på systemernes tilgængelighed. Et vigtigt element i ændringsstyringen er, at de ændringer, der ønskes indført, underkastes en struktureret risikovurdering.

For yderligere at styrke en kontrolleret indførelse af ændringer i tjenestens it-systemer anvendes et dedikeret testmiljø gennem hele strategiperioden. Testmiljøet vil især skulle benyttes forud for idriftsættelse af større systemændringer.

6.2 Revitalisering af superbrugerorganisationen

Superbrugerorganisation kan yde et stort bidrag til slutbrugers positive oplevelse af systemernes oplevede tilgængelighed, idet slutbrugernes ikke fuldt tilstrækkelige kendskab til systemerne i mange tilfælde kan være den begrænsende faktor. Udenrigsministeriet vil derfor gennemføre et tværorganisatorisk projekt, der har til formål at puste nyt liv i superbrugerorganisationen. I dette projekt forudses mange elementer at skulle indgå. Det vigtigste er en certificering af superbrugerne som Microsoft Office Specialists. MOS uddannelsen er en anerkendt, men krævende uddannelse, der blandt andet indeholder 4 eksamener.

Mulighederne for at give superbrugerne privilegeret adgang til relevante dele af systemerne skal undersøges, der skal ske en præcisering af ansvarsområdet, og mulighederne for bedre it-understøttelse af superbrugernes organisation og funktion bør undersøges.

En velfungerende superbrugerorganisation vil aflaste HelpDesk-funktionen, og samtidig tilvejebringe forudsætningerne for en hurtigere og bedre HelpDesk. En effektivt fungerende superbrugerorganisation vil samlet kunne yde et meget afgørende positivt bidrag til den it-mæssige understøttelse af tjenestens egentlige opgavevaretagelse.

6.3 Rammer for it-drift og -serviceydelser: 'Service Level Agreements'

Der skal udarbejdes såkaldte Service Level Agreements (kort: SLA'er).

SLA'er specificerer, hvilke drifts- og serviceydelser it-driftsafdelingen leverer med hvilken kvalitet til organisationen - og de betingelser under hvilke ydelserne leveres. En SLA bliver på denne måde en slags "kontrakt" mellem it-driftsafdelingen som "leverandør" og brugerorganisationen som "kunde". Indholdet i en SLA på it-driftsområdet vedrører typisk forhold som

- garanteret opetid
- garanteret responstid (ved fejlkalde)
- beskrivelse af it-services (fx backup, HelpDesk, systemadministration og -overvågning, performance- og tilgængelighedsrapportering)
- ansvarsafgrænsning og -placering
- forudsætninger (økonomi, bemanning)

Under arbejdet med udformningen af en SLA ekspliciteres og afstemmes forventningerne mellem it-driftsafdelingen og brugerorganisationen. Det vil være naturligt at indpasse SLA'en i Udenrigsministeriets mål- og resultatstyring.

7 Ledelse, organisering og styring af it-området

It er en ressource på linie med personale og økonomi. Ledelse, organisering og styring af it-området omfatter

- beslutningsstruktur for it-udviklingen
- styring og prioritering af it-ressourcer
- organisering af it-området
- forholdet mellem interne og eksterne it-kompetencer
- sourcingstrategi

Udenrigsministeriets it-styring baseres på den af Gartner udviklede IS Lite model. Det indebærer, at den centrale it-funktion – IT-kontoret – fastholdes som en lille fleksibel enhed, der gennem outsourcing af navnlig udviklings- og infrastrukturopgaver samt overdragelse af ejerskabet af forretningsspecifikke applikationer til forretningsenhederne, er i stand til at målrette de interne kompetencer mod centrale driftsspørgsmål og strategisk it-ledelse. Målsætningen er, at IT-kontoret i stadig stigende omfang vil kunne tage initiativ til it baseret udvikling af forretningsgange i Udenrigsministeriet.

7.1 Beslutningsstruktur for it-udviklingen

Den overordnede prioritering og styring af it-opgaverne varetages af ministeriets koncernledelse på basis af indstilling og oplæg fra ledelsessekretariatet eller ansvarlig gruppechef for it-området.

Den af koncernledelsen godkendte it-strategi danner mål og rammer for prioritering og iværksættelse af konkrete projekter.

IT-kontoret har ansvaret for udarbejdelsen af den fireårige it-strategi. Udarbejdelsen sker med inddragelse af ministeriets enheder, repræsentationer og brugerorganisationer, herunder IT-forum og Teknologiuvalget. Endvidere inddrages ekstern ekspertise i nødvendigt omfang. Det vurderes årligt, om der er behov for revision af strategien.

It-strategien udstikker de overordnede rammer for it udviklingen, men bør normalt ikke anvise specifikke løsninger. It-strategien suppleres af årlige it-handlingsplaner, der udstikker de konkrete projekter for 1-2 kalenderår og opstiller tidsplaner for deres realisering.

Den ansvarlige enhed har initiativforpligtelse for så vidt angår etablering af administrative systemer (applikationer) på enhedens område. I relevant omfang etableres disse systemer som fællesservice på tværs af Udenrigstjenestens struktur.

En enhed (systemejer), som ønsker at etablere en ny it understøttelse, udarbejder et ledelsesoplæg (såkaldt business case) til forelæggelse for koncernledelsen via Ledelsessekretariatet. Ledelsesoplægget er grundlaget for gruppeledelsen og koncernledelsens

beslutning om at igangsætte it-projektet og er efter vedtagelsen projektets bevillingsmæssige grundlag. Projektets overordnede tids- og aktivitetsplan fremgår af oplægget tillige med en risikovurdering samt en vurdering af projektets organisatoriske konsekvenser og muligheder som fællesservice.

7.2 Styring og prioritering af it-ressourcer

Budgettering, styring og kontrol af de ordinære driftsudgifter på it-området sker som led i ministeriets generelle budgetcyklus og er underlagt ministeriets centrale styringsprincipper og styringsværktøjer.

De enkelte enheder har selv ansvaret for finansiering, etablering, videreudvikling og drift af forretningskritiske applikationer inden for enhedens opgaveområde. Det drejer sig for eksempel om Sydgruppens projektdatabase PDB, Danmarks Eksportråds CRM, HR systemet Persium og økonomisystemet UM-Finans.

Fællesservice finansieres i fællesskab.

Globalkom (systemet til den globale satellitkommunikation) er f.eks. en sådan fællesservice, som står til rådighed for alle enheder med behov for kommunikation mellem hjemmetjenesten og repræsentationerne. Kapaciteten i Globalkom er en knap og dyr ressource, som må fordeles og bruges på en disciplineret og omkostningsbevidst måde. Forinden en ny applikation med behov for Globalkom kommunikation besluttet iværksat, skal applikationens træk på og konsekvenser for kapaciteten i Globalkom opgøres. Resultatet heraf indgår i ledelsesoplægget for projektet.

Større it-anskaffelser gennemføres som projekter. Projektstyringen sker professionelt og på basis af bedste praksis på området. Systemejeren har ansvaret for organisering og bemanning af projektet, herunder for udpegning af en kompetent (intern eller ekstern) projektleder. It-kontoret deltager normalt i projektarbejdet.

Koncernledelsen har nedsat Udenrigsministeriets IT-forum, der er sammensat af repræsentanter fra de enkelte forretningsområder og af medlemmerne af Teknologiuudvalget. It-chefen er formand. Målet for IT-forum er at medvirke til at sikre sammenhæng mellem brugernes behov og implementering af It-strategien.

IT-forum er ikke et beslutningstagende organ, men rådgiver Ledelsen og IT-kontoret om it-prioriteringer og inddrages i udarbejdelsen af it-strategien. IT-forum drøfter også den praktiske udnyttelse af it-systemerne med henblik på at dele best practices.

Teknologiuudvalget er nedsat som et udvalg under Samarbejdsudvalget. Alle spørgsmål vedrørende it, herunder navnlig it-systemernes evt. betydning for arbejdsmiljø, sagsgange og samarbejdsformer kan drøftes i Teknologiuudvalget.

7.3 Organisering af it-området

En række aktører har vigtige roller at udfylde på it-området i forbindelse med virkeliggørelsen af it-strategiens mål, hensigter, rammer og konkrete projekter. Det drejer sig navnlig om IT-kontoret, enhederne, de systemansvarlige, superbrugerne og (slut)brugerne.

IT-kontoret ledes af en IT-chef, der kan være it-specialist eller fra den almindelige tjeneste. Men det bør tilstræbes, at souschefen og IT-chefen tilsammen repræsenterer begge disse baggrunde, således at såvel teknisk konsistens som forretningsmæssige behov står centralt.

IT-kontoret har fokus på følgende opgaver:

- formulering og implementering af it-strategien og digital forvaltning
- ledelsesrådgivning på it-området
- aktiv deltagelse i udvikling af Statens it-politik og fælles it-initiativer
- at sikre kvalitet i og sammenhænge mellem alle tjenestens it-projekter
- fremme af videndeling, herunder udvikling af intranettet til omdrejningspunkt for kommunikation af information i Udenrigstjenesten.
- leverandørstyring på eget område
- at sikre rammebetingelserne for en stabil it-drift
- ansvaret for it-sikkerhed, herunder datasikkerhed
- ansvaret for omkostningseffektiv anvendelse af it, data- og telekommunikation
- bidrage med værktøjer til udvikling af organisation, processer og sagsgange
- indkøb af ydelser, software, hardware og løsninger

På disse områder skal IT-kontoret have de nødvendige kompetencer, idet særlige spidskompetencer dog må forudses tilvejebragt via outsourcing.

Enheder med applikationsansvar udpeger en systemansvarlig for driften af applikationen. IT-kontoret yder rådgivningsbistand og driver den fælles infrastruktur (lokalnet, servere, system-programmel og ekstern kommunikation).

Tjenestens netværk af superbrugere udbygges og styrkes i planperioden gennem fælles aktiviteter og i samarbejde med it-kontoret. Superbrugerne har i særlig grad viden om og færdigheder i brugen af it-redskaberne, herunder navnlig Microsoft Office pakken. Superbrugernes vigtigste opgave er efter nærhedsprincippet at yde støtte til og afhjælpe brugernes daglige problemer med betjeningen af -systemerne. Superbrugeren kan henvise løsningen af vanskeligere problemer til ministeriets HelpDesk.

Brugernes inddragelse i udformningen af it-løsningerne sker løbende gennem IT-forum. Herudover deltager brugerne aktivt i udvikling, test og ibrugtagning af de enkelte administrative systemer.

Alle aktørerne tilbydes en uddannelse og træning, som sætter dem i stand til at udfylde deres rolle tilfredsstillende. Målet er en Microsoft certificering på Master niveau af alle superbrugere, jf. afsnit 6.2.

7.4 Forholdet mellem interne og eksterne it-kompetencer

Efterhånden som de teknologiske fremskridt på it-området sker hurtigere og hurtigere og har mere vidtgående konsekvenser for tjenestens opgavevaretagelse, bliver det i stigende grad vanskeligt at holde sig på forkanten af udviklingen ved udelukkende at benytte intern ekspertise.

Det må derfor tillægges vægt, at der inddrages ekstern ekspertise på de områder, hvor der ikke internt er den fornødne it-kompetence, eller hvor der er huller eller svagheder i denne kompetence. Behovet for snæver teknisk spidskompetence vil således altid skulle dækkes ved inddragelse af eksterne kompetencepersoner. Dette er en central komponent i IS Lite modellen.

På områder, som ikke er kerneområder, suppleres IT-kontorets personaleressourcer i nødvendigt omfang med eksterne konsulenter.

Brug af eksterne konsulenter skal, udover det egentlige formål med deres anvendelse, styrke it-personalets viden og færdigheder såvel på det tekniske område som i rollen som interne konsulenter. Viden overførsel indgår således som en bærende ide i brugen af eksterne konsulenter med særlige kompetencer. Overførslen af viden og færdigheder fremmes ved i udstrakt grad at etablere team med deltagelse af såvel de eksterne konsulenter som det interne it-personale.

7.5 Sourcingstrategi

Grænsen mellem insourcing og outsourcing (dvs. udlicitering af it-opgaver) flytter sig konstant, f.eks. ved spidskompetencer. For Udenrigstjenesten gælder særlige forhold, dels fordi opgaverne skal supporteres globalt, og dels fordi Udenrigsministeriet har højere sikkerhedskrav end mange virksomheder og myndigheder.

Disse forhold fordyrer outsourcing, men ændrer ikke ved, at mulighederne for outsourcing må vurderes mindst hvert andet år.

Hovedparten af it-opgaverne – både i IT-kontoret og i enheder med systemansvar i stort omfang – er allerede udliciteret, bl.a. kommunikationssystemerne, alle programmeringsopgaver og mange konsulent ydelser.

Som fælles ressource for enhederne indgår IT-kontoret efter EU-udbud rammeaftaler om indkøb af konsulent ydelser. Derudover anvendes Statens og Kommunernes Indkøb (SKI) rammeaftaler og den fælles statslige indkøbsportal.

Ordliste

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line er den mest udbredte bredbåndsløsning i Danmark
CRM	Customer Relation Management
CMS	Content Management System
Datawarehouse	Et 'Datawarehouse' er en særlig database til lagring af data fra diverse driftssystemer med henblik på rapporter
DMZ	Demilitariseret Zone. Der er tale om en særlig sikkerhedszone
ESDH	Elektronisk Sags- og Dokument håndtering
Extranet	Et extranet er samarbejde over internettet eller et intranet med eksterne deltagere
FESD	Fælles offentlige Elektronisk Sags og Dokumenthåndtering projekt
GlobalKom	GlobalKom er navnet på Udenrigsministeriets globale kommunikationsnetværk
Internet	Internet er global samling af computer netværk, som forbinder private og offentlige, akademiske og kommercielle organisationer sammen
Intranet	Et intranet er at anvende internet teknologierne på en virksomheds interne Netværk. Et intranet kan bestå af såvel WAN som LAN forbindelser.
IP	Internet Protocol. IP er internettets netværksprotokol, som giver forbindelse fra knudepunkt til knudepunkt i netværket
It	Forkortelse for "Informationsteknologi"
LAN	Local Area Network er et kommunikationsnetværk i en bygning
OIOXML	OIOXML - Offentlig Information Online – er retningslinjer for XML, der er tilpasset særlige danske behov. Idéen bag OIOXML er at udvikle danske datamodeller og snitflader efter en fælles koordineret metode
OCES	OCES er den i Danmark valgte standard for digital signatur
Open Source	Open Source er et sæt af retningslinier for åben kildekode
Persium	Udenrigsministeriets personalesystem
PDA	Personal Digital Assistant er en samlebetegnelse for mobile håndholdte digitale enheder eller produkter
PDB	Sydgruppens sagsbehandlersystem ProgramDataBasen
SKI	Statens og Kommunernes Indkøbsaftaler
SLA	Service Level Agreement. Der er tale om en aftale mellem en producent og en aftager om levering af en bestemt serviceydelse til en fastlagt tid og kvalitet
UM-Finans	UM-Finans er navnet på økonomisystemet
WAN	Wide Area Network er et kommunikationssystem etableret og administreret af en ekstern teleoperatør uden for det lokale driftsmiljø
XML	Extensible Markup Language. XML er en internet standard for lagring og udveksling af data