



HERRLJUNGA KOMMUN

VÅRGÅRDA KOMMUN

KALLELSE/FÖREDRAGNINGSLISTA
Servicenämnd IT/Växel/Telefoni

2021-10-20

Instans: Gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni

Tid: 2021-10-20 kl. 09.00

Plats: Stora Ljungås, kommunhuset, Vårgårda

Behandling av ärenden enligt bifogad föredragningslista.

Gunnar Andersson (M)
Ordförande

Michelle Lunne
Nämndsamordnare

Information:

- ITVT = slutgiltigt beslut fattas i gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni.
- KS = slutgiltigt beslut fattas i kommunstyrelsen.
- KF = slutgiltigt beslut fattas i kommunfullmäktige.
- Info = Information.
- Ett X markerar att handlingar finns bifogade i kallelsen.
- VS markerar att handlingar presenteras vid sammanträdet.



HERRLJUNGA KOMMUN

VÅRGÅRDA KOMMUN

KALLELSE/FÖREDRAGNINGSLISTA
Servicenämnd IT/Växel/Telefoni

<i>KL</i>	<i>NR</i>	<i>Besluts -organ</i>	<i>Ärende</i>	<i>DNR</i>	<i>Handlingar bifogas</i>	<i>Föredragande/ Kommentar</i>
09.00			Sammanträdets öppnande			Ordförande
			Upprop			Nämndsamordnare
			Val av justerare och tid för justering			Ordförande
09.05	1	INFO	IT-chefen informerar	ITVT 9/2021	X	IT-chef
09.20	2	INFO	Information om överbelastningsattacker	ITVT 9/2021	--	IT-chef
09.30	3	INFO	Information om upphandling telefoner och telefoni	ITVT 9/2021	--	IT-chef
09.40	4	ITVT	Delårsrapport per 2021-08-31 för gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni	ITVT 3/2021	X	Controller
09.50	5	ITVT	Internkontrollplan 2022 för gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni	ITVT 4/2021	X	IT-chef



IT-chefen informerar

Sammanfattning

Gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni har genomfört projektet Caterpillar projektet stod klart i augusti. Nu genomgår vi en transformation gällande arbetssätt och ska positionera oss för att kunna vara med behjälpliga i de digitaliseringsinitiativ som verksamheterna kommer påbörja.

Personal:

Information kring personalläget inom IT/växel och telefoni.

IT enheten är idag underbemannad och vi kommer påbörja rekrytering när vi vet att vi har budgetplatser

Vi kommer också arbeta med praktikanter.

Avvikelser av leveransen:

Information och uppföljning avvikelse i leveransen från IT/växel och telefoni
Flera avbrott i vår telefonväxel har skett under 2021.

Leverans:

Information kring förändringar i arbetssätt och planering

Genomgång av arbetssätt pågår och vi kommer göra flera justeringar för att jobba för en väg in.

Utveckling:

Information kring planerade och pågående utvecklingsprojekt

Flera utvecklingsprojekt pågår inom enheten.

Tillägg till interkontrollplan 2022, incidentprocess för att följa våra SLAer.

Förslag till beslut

Informationen tas emot och läggs till handlingarna.

Suzzie Ljungqvist
IT och Digitaliseringschef

IT Enheten informerar 2021-10-20



HERRLJUNGA KOMMUN



Vårgårda kommun

Pågång på IT enheten

- Förändrat arbetssätt
 - Tydlig första och andra linjens support.
 - Tydliga roller och arbetsfördelning
- Systemkartläggning
- Kompetenskartläggning
- Digital signering projekt påbörjat
- Nilex uppgradering påbörjat



Personal

- 10 medarbetare
 - 2 personer jobbar inom reception och växel
 - 1 person jobbar 60%
 - 1 person jobbar 80%
 - 1 person jobbar 90%
- 1 AME tom 31/12 kan komma att förlängas
- 1 AVA (vistid tom 31/12) som vi vill förlänga hela nästa år
- 1 LIA praktikant
- Rekrytering
 - IT Arkitekt
 - Nätverk/server
 - Integrationsutvecklare
 - Skolrepresentant, Vårgårda



Större händelser/avvikelser i leverans

- Avbrott på växeln 2 gånger
 - Åtgärder
 - Omstyrningstjänst av telefoni inköpt från Telia
- 2 st DDos attacker
 - Åtgärder våra filter har tagit hand om detta inom någon minut.



Leverans

- Servicedesk
 - Vi jobbar hårt för att lösa, stänga och återkoppla på de ärenden som är öppna.
 - Förra mötet hade vi 400 ärenden öppna, nu har vi ca 130 ärenden öppna.
 - Väldigt positiv feedback för vår kvalitet i servicedesk. Hörs att de svarar med ett leende på läpparna.
 - Sämre är det med våra ärenden som inte löses i servicedesken.



Utveckling i verksamheterna

Många initiativ pågår i verksamheterna och vi jobbar med att vara med tidigt

- ✓ Viva app
- ✓ Viva Webb
- ✓ Digitalisering Bygg och miljö bl a etjänster med tomtväljare
- ✓ E-arkiv



Kommande investeringar

Vårans hårdvara dvs server, storage, nätverk kommer att behöva bytas ut under en 3 års period. Vi har flera delar som supporten går ut på.
7 miljoner under en 3 års period.

Kommun kim

Priser samtidigt införande Herrljunga och Vårgårda Kommun



- » Införande: 325 000 SEK (- 75 000 SEK)
- » Månadskostnad: 7 400 SEK resp 11 000 SEK per månad
- » Ingen månadskostnad första 4 månaderna från projektstart

Lönekostnader för involvering i projekt, beläggningsgrad av personal
Avsaknad av ett PMO
Utbildningsinsatser



Tack för visat intresse!



HERRLJUNGA KOMMUN



Vårgårda kommun



Delårsrapport per 2021-08-31 för servicenämnden, IT, växel och telefoni samt ekonomi/personal

Sammanfattning

Totalt visar servicenämnderna för ekonomi, personal och IT ett underskott på 2 841 tkr vid delåret 2021. Servicenämnd för ekonomi och personal har ett ackumulerat överskott på totalt 859 tkr och servicenämnd för IT har ett ackumulerat underskott på totalt 3 700 tkr.

Ekonomiavdelningens delårsresultat visar på ett positivt utfall mot budget för perioden med 383 tkr. Det positiva resultatet kan framförallt härledas av att personalbudgeten inte har nyttjats fullt ut samt att kostnader för konsult och systemkostnader inte använts enligt budget.

Personalavdelningens delårsresultat visar på ett positivt utfall mot budget för perioden med 476 tkr. Det positiva resultatet kan framförallt härledas av lägre personalkostnader samt att friskvårdsbidraget i Vårgårda kommun inte nyttjats enligt budget.

Prognosen för helår är att IT-avdelningen kommer visa underskott om 2 200 tkr och att ekonomi- och personalavdelningen gör ett överskott på totalt 300 tkr.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse i ärendet daterad 2021-09-22
Delårsrapport Servicenämnden 2021-08-31

Förslag till beslut

Servicenämnden godkänner upprättad delårsrapport per 2021-08-31

Jenny Andersson
Controller



Bakgrund

Personal, ekonomi och IT är sedan 2015 organiserade i två gemensamma servicenämnder. Vårgårda kommun är huvudman för ekonomi- och personalavdelningen, och Herrljunga kommun är huvudman för IT, växel och telefoni. De gemensamma servicenämnderna ansvarar för verksamhetsstödjande insatser i de båda kommunerna vad avser ekonomi, personal och IT/växel/telefoni.

Ekonomisk bedömning

Servicenämnden för ekonomi och personal redovisar ett överskott både per delåret 2021-08-31 samt i prognos för helåret 2021. Förklaringar finns för överskotten och i både ekonomi- och personalavdelningen är det personalkostnader som är lägre än budgeterat på grund av tjänstledigheter mm. Partiella tjänstledigheter och tjänstledigheter kortare perioder ersätts inte med vikarier utan befintlig personal får ta över dessa arbetsuppgifter. Överskottet får ses som tillfälligt, när befintlig personal återgår till sin tjänstgöringsgrad försvinner också överskottet.

Servicenämnd IT, växel och telefoni redovisar per delåret 2021-08-31 ett underskott på 3 700 tkr och en prognos för helåret 2021 på 2 200 tkr. Orsaken är högre kostnader för licenser och konsulter än budgeterat. Ett besparingsuppdrag om 650 tkr ingår i prognosen, uppfylls inte detta kommer ytterligare underskott att redovisas. Införandet av ny IT-plattform har varit ett stort uppdrag och påverkan på kostnader i framtiden är inte helt klarlagt. Inför budget 2022 bör en genomlysning göras för att bedöma rätt nivå av budgetram.

Samverkan

Samverkas ej. Respektive kommuns delårsrapporter samverkas var för sig.

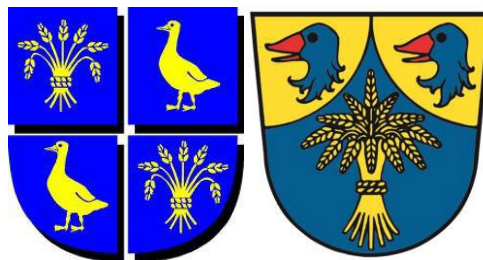
Delårsrapport

med årsprognos

per den

2021-08-31

Servicenämnder Vårgårda och Herrljunga kommun



Inledning

Personal, ekonomi och IT är sedan 2015 organiserade i två gemensamma servicenämnder. Vårgårda kommun är huvudman för ekonomi- och personalavdelningen, och Herrljunga kommun är huvudman för IT, växel och telefoni. De gemensamma servicenämnderna ansvarar för verksamhetsstödjande insatser i de båda kommunerna vad avser ekonomi, personal och IT/växel/telefoni.

Ekonomiavdelningen

Verksamhetsbeskrivning

Ekonomiavdelningens uppdrag utgår från antaget dokument ”Gemensam överenskommelse om gemensam servicenämnd för verksamhetsstödjande funktioner inom personal och ekonomi”. Ekonomiavdelningens uppdrag är att till politiken, förvaltningsledningen och verksamheterna ge stöd och service i ekonomi- och upphandlingsfrågor samt upprätthålla en tydlig styrning i dessa frågor utifrån gällande lagstiftning och rekommendationer. Medborgare, politiker, chefer och medarbetare kan av ekonomiavdelningen förvänta sig en hög tillgänglighet, ett professionellt bemötande samt hög kvalitet i framtagna redovisningar, upphandlingar, rapporter och dokument.

Ekonomiavdelningen har, i linje med det långsiktiga målet om att digitalisera ekonomiprocesserna i kommunerna, påbörjat arbetet med digitalisering och kommer att fortsätta med detta arbete under de kommande åren. Avdelningen har bland annat genomfört ett antal förbättringar i systemstöd för verksamheterna genom att införa integrationer till ekonomisystemet. En uppgradering av ekonomisystemet gjordes också under maj månad. Pågående aktiviteter inom systemutvecklingen är arbetet med att kunna skicka e-fakturer till företag samt automatiseringar genom sk. abonnemang.

Utveckling har också skett inom processen för personalekonomisk uppföljning. Detta för att bättre passa verksamheternas behov av uppföljning av nyckeltal för chefernas specifika verksamhetsområden. En analysgrupp har tillskapats för kommunövergripande analys inom personalekonomi. Inom området internhandel har utredning genomförts för måltid och internhyror. Utredningen har mynnat ut i en del justeringar och förändring när det framförallt gäller internhyror. En ramväxling av bland annat kapitalkostnader kommer att ske i samband med beslut om budget och verksamhetsplan i kommunfullmäktige i november.

Utfall och prognos 2021-08-31

RESULTATRÄKNING	Utfall ack	Utfall ack.	Budget	Prognos	Avvikelse budget vs. prognos
(tkr)	aug 2020	aug 2021	2021	2021	helår
Intäkter	-254	-240	-338	-338	0
Personalkostnader	5 095	5 707	9 264	9 164	100
Lokalkostnader	0	0	0	0	0
Övriga kostnader	1 427	1 407	2 270	2 270	0
Kapitalkostnad	5	0	0	0	0
Summa	6 273	6 875	11 196	11 096	100
Kommunbidrag	7 315	7 258	11 196	11 196	
Resultat	1 042	383	0	100	

Ekonomiavdelningens delårsresultat visar på ett positivt utfall mot budget för perioden med 383 tkr. Det positiva resultatet kan framförallt härledas av att personalbudgeten inte har nyttjats fullt ut samt lägre konsultkostnader.

Prognosen visar ett överskott om 100 tkr för helåret till följd av lägre personalkostnader på grund av vakant tjänst.

Personalavdelningen

Verksamhetsbeskrivning

Personalavdelningen har tre huvuduppdrag - styra, stödja och serva - verksamhetens chefer i alla förekommande HR-frågor och lönefrågor. Personalavdelningen har två huvudområden – en HR-avdelning som ansvarar för personalstrategiska frågor och ger stöd i personaloperativa frågor och en löneavdelning som administrerar löner och arvoden till anställda och förtroendevalda med flera samt ansvar för systemförvaltning och pensionsförvaltning. HR-avdelningen ansvarar för att driva en enhetlig personalpolitik för hela kommunen samt att arbeta med arbetsmiljöfrågornas utveckling. HR-avdelningen ger stöd vid rekrytering, rehabilitering, förhandlingar, arbetsrättsliga frågor och samordnar bland annat samverkansprocesserna och pensionsfrågor.

Under första halvan av året har mycket av Personalavdelningens arbete, liksom kommunen i övrigt, och liksom föregående år, påverkats av pandemin. Personalavdelningens medarbetare har förändrat arbetssättet från att vara fysiskt på plats med att ge råd och stöd samt återkoppling fram till att dessa arbetsuppgifter växlats över till att ske i digital form. Mycket av utbildningarna som skett i Personalavdelningens regi, har under delåret också med anledning av restriktioner på grund av Pandemin, lagts över i digital form och en hel del har också flyttats fram.

Då arbetet med införande av nytt systemstöd för rehabilitering och personaldokumentation försenats har detta arbete återupptagits under våren/sommaren för att nu lanseras under hösten 2021.

Arbetet med jämställda löner och en strategi för att utjämna dessa har genomförts med bland annat lönekartläggningsinstrumentet samt en särskild ekonomisk satsning i lönerevisionen på primärt låglöneyrken. Analys och effekt görs i skrivande stund, där de första preliminära resultaten pekar i rätt riktning.

Löneenhetens inriktning under första halvan av 2021 har fokus legat på teknisk uppdatering/utveckling av tilläggsmoduler i lönesystemet, där syftet har varit att underlätta/förenkla användandet och därmed minimera fel i samtliga undersystem. Det framtida arbetet är att fortsätta stärka och kvalitetssäkra processer och stödsystem för lönehantering.

Utfall och prognos 2021-08-31

RESULTATRÄKNING	Utfall ack.	Utfall ack.	Budget	Prognos	Avvikelse budget vs. prognos
(tkr)	aug 2020	aug 2021	2021	2021	helår
Intäkter	-1 121	-515	-704	-704	0
Personalkostnader	6 928	8 263	13 731	13 631	100
Lokalkostnader	63	12	86	86	0
Övriga kostnader	2 024	1 702	2 231	2 131	100
Kapitalkostnad	0	0	0	0	0
Summa	7 894	9 462	15 344	15 144	200
Kommunbidrag	8 970	9 938	15 344	15 344	
Resultat	1 076	476	0	200	

Personalavdelningens delårsresultat visar på ett positivt utfall mot budget för perioden med 476 tkr. Det positiva resultatet kan framförallt härledas av lägre personalkostnader samt att friskvårdsbidraget i Vårgårda kommun inte nyttjats enligt budget.

Prognosen visar ett överskott om 200 tkr för helåret med minskade personalkostnader till följd av vakanta tjänster och tjänstledighet bland medarbetare.

IT, växel och telefoni

Verksamhetsbeskrivning

Servicekommittén IT/Växel/Telefoni inrättades den 1 januari 2015. Kommitténs arbetsuppgifter finns reglerat i reglementet som antogs av kommunfullmäktige den 17 juni 2014. Kommittén ska skapa förutsättningar för en fördjupad demokrati och förbättrad medborgarservice genom att öka användarvänligheten för kommunala IT/Växel- och telefoni-tjänster. Kommittén ska vara en gemensam resurs för att stödja verksamhetsutveckling med hjälp av IT i samtliga verksamhetsområden i de båda kommunerna. Kommittén ska svara för IT-säkerheten i de kommunala verksamheterna. Kommittén ska verka för en rationell, ekonomisk och säker hantering av IT/Växel/Telefoni i kommunerna genom att ansvara för infrastruktur knutna till IT-tjänster samt av verksamheterna kravställda tjänster kopplade till dessa.

Herrljunga kommun är huvudman och den gemensamma kommittén ingår i dess organisation.

Digitalisering fortsätter att vara en utmaning och en möjlighet. Under 2020 genomfördes ett stort plattformbyte och nu finns infrastrukturen på plats för att kunna genomföra och implementera en stor del av de digitala lösningar som efterfrågas av såväl verksamhet som medborgare, men också i vissa fall är lagkrav. Men digitalisering är ingen enkel och snabb lösning då den ekonomiska effekten eller drifteffekten inte kommer i samma takt som kostnad för implementering och investering.

Under våren 2021 har ny IT/digitaliseringschef rekryterats. Arbetet kommer per omgående att påbörjas med att fortsätta utveckla övergripande kommungemensamma processer som intern kontroll, verksamhetsplan och informationssäkerhet, samt digitala processer som digital signering och chatbot-funktioner.

Utfall och prognos 2021-08-31

RESULTATRÄKNING	Utfall ack.	Utfall ack.	Budget	Prognos	Avvikelse budget vs. prognos helår
(tkr)	aug 2020	aug 2021	2021	2021	
Intäkter	-3 445	-3 674	-7 084	-7 534	450
Personalkostnader	4 040	5 554	8 561	8 806	-245
Övriga kostnader	10 641	10 180	11 345	13 750	-2 405
Kapitalkostnad	781	953	1 300	1 300	0
Summa	12 018	13 013	14 122	16 322	-2 200
Kommunbidrag	9 227	9 312	14 122	16 322	
Resultat	-2 791	-3 700	0	0	

I budgeterade och prognostiserade siffror ingår även kommunspecifika intäkter och kostnader. Kommunbidraget är inklusive löneökning 2021.

IT, Växel och Telefoni redovisar ett utfall om 13 013 tkr, vilket är en negativ avvikelse mot budget om 3 700 tkr. Underskottet beror främst på ökade licens-, och konsultkostnader mot budget.

IT, Växel och Telefoni prognostiserar ett underskott om 2 200 tkr, vilket är en försämring mot föregående prognos om 400 tkr. Ökade kostnader mot budget prognostiseras om totalt 2 850 tkr för budgetåret, där ökningen främst beror på ökade licens-, och konsultkostnader. IT-enheten arbetar med att ta fram besparingsåtgärder och vid prognostillfället är en besparing om 650 tkr inräknad. Besparingen innefattar bland annat översyn av Internetkommunikation och besparing IT-material.

Investeringar

Investeringar IT	Utfall ack.	Utfall ack.	Budget	Prognos	Avvikelse budget vs. prognos helår
Belopp netto (tkr)	aug 2020	aug 2021	2021	2021	
2300 Nätverk		108	1 278	1 278	0
2302 Reinv server och lagring IT		359	2 000	1 784	216
2303 Ombyggnation Wifi Bildning		0	600	600	0
5201 Genomf IT-strategi		430	213	429	-216
2300 Nätverk *		0	1 500	784	716
5215 IT Värberg/Kesberg *		0	94	94	0
5217 IT-strategi genomförande *		429	-287	429	-716
S:a investeringar egna	6 940	1 327	5 398	5 398	0

*Investeringar är budgeterade i Vårgårda.

Utfallet vid delåret uppgår totalt sett till 1 327 tkr jämfört med totalt budgeterade medel om 5 398 tkr.

Projekt 5201 och 5217 avser ny IT-plattform Caterpillar och prognostiserar ett underskott om 932 tkr till följd av ökade konsultkostnader mot budget. För att möta underskottet avses en besparing läggas på budgetmedel under projekt 2300 och 2302 i respektive kommun. Projekt Caterpillar har vid delåret avslutats.

Sammanställning servicenämnderna

	Ack avvikelse aug 2020	Ack avvikelse aug 2021	Budget 2021	Prognos 2021	Avvikelse budget vs. prognos helår
Ekonomiavdelningen	1 042	383	11 196	11 096	100
Personalavdelningen	1 076	476	15 344	15 144	200
IT, växel, telefoni	-2 791	-3 700	14 122	16 322	-2 200
Summa nettokostnader	-674	-2 841	40 662	42 562	-1 900

Totalt visar servicenämnderna för ekonomi, personal och IT ett underskott på 2 841 tkr vid delåret 2021. Servicenämnd för ekonomi och personal har ett ackumulerat överskott på totalt 859 tkr och servicenämnd för IT har ett ackumulerat underskott på totalt 3 700 tkr.

Prognosen visar att IT-avdelningen kommer visa underskott om 2 200 tkr och att ekonomi- och personalavdelningen gör ett överskott på totalt 300 tkr.



Internkontrollplan 2022 för gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni

Sammanfattning

Internkontroll är en ständigt pågående process som involverar alla i verksamheten från högsta politiska ledning till den enskilde tjänstepersonen. Det är en process som ska upptäcka och korrigera felaktigheter i agerande, som exempelvis felanvändning av resurser.

Gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni har tagit fram ett förslag till internkontroll 2022. Förslag till 2022 års internkontrollplan har följande tillägg, uppföljning av incidentprocess.

Risk i process/ rutin/system	Kontrollmoment	Risk- och väsentlighets-bedömning	Ansvar för kontroll och rapportering	Uppnått resultat
IT säkerhet, IT incidenter	Kontroll att behörigheter är rätt för IT personal	4	Kontroll: IT-arkitekt Rapport: IT-chef	
Uppdaterad systemkarta	Kontrollera att alla system per förvaltning är uppdaterad	4	Kontroll: Leveransansvarig Rapport IT-chef	
Change-processen: Inga oförutsedda störningar i IT/miljön skall inträffa	Förändringsprocessen skall följas upp	4	Kontroll Change Manager Rapport IT-chef	
Incident processen Processen ska följas vid incidenter	Ärenden med status incident ska följas upp	4	Kontroll Incident Manager Rapport IT-chef	
Upphandlingsprocessen: Vi skall följa LOU	Alla inköp skall gå genom utsedd roll innan inköp görs	4	Kontroll IT-controller Rapport IT-chef	
Uppföljning av IT projektkostnader	Fakturering mot budget och resultat	4	Kontroll av IT-controller Rapport till Stygrupp samt economicontroller	

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse i ärendet daterad 2021-10-12

Förslag till beslut

- Internkontrollplan 2022 för gemensam servicenämnd för IT, växel och telefoni antas.

Susanne Ljungqvist
IT-chef

Expedieras till: Kommunstyrelsen i Herrljunga kommun