

Plats och tid Kommunhuset, Töreboda, måndagen den 3 december 2012,
klockan 13.30–14.45

Beslutande Carina Gullberg (S), ordförande
Christer Dalvik (MAP), vice ordförande
Anne-Charlotte Karlsson (S)

Övriga närvarande Stefan Rydbjer, IT-chef
Solveig Skoglund, revisor
Peter Andersson, kommunsekreterare


Justerare Christer Dalvik (MAP)

Justeringsplats och tid Kommunhuset i Töreboda

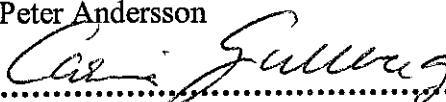
Paragrafer 43 – 52

Under-
skrifter


Sekreterare


.....
Peter Andersson

Ordförande


.....
Carina Gullberg

Justerare


.....
Christer Dalvik

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ IT-nämnden

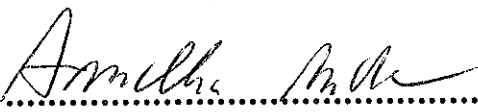
Sammanträdesdatum 2012-12-03

Datum då
anslaget sätts upp 2012-12-19

Datum då
anslaget tas ned 2013-01-10

Förvaringsplats för
protokollet Kommunledningskontoret, Töreboda

Underskrift


.....
Agnetha Andersson

ITN § 43

Justering

Till att jämte ordföranden justera dagens protokoll utses
Christer Dalvik (MAP).

Expediering:


ITN § 44

Föredragningslistan

Föredragningslistan till dagens sammanträde godkändes med följande ändring:

- punkt 8 ändras till e-post/mailsysteem.

Justerare

CG 

Utdragsbestyrkande

Expediering:

ITN § 45

Dnr 1/08

Aktuell information om IT-verksamheten

Ärendet

IT-chefen lämnar aktuell information om verksamheten, bilaga.

- Ny IT-plattform innebär en homogen och modern IT-miljö för både administration och skola.
- IT-supporten har för närvarande 386 öppna ärenden. Vissa perioder har det varit driftstörningar i den nya serverlösningen.
- Två tekniker kommer att rekryteras och i rekryteringsprocessen av IT-chef görs ett omtag.
- Under 2013 kommer fokus att vara verksamhetsutveckling med bland annat inplanerade driftsmöten.

Bilaga ITN § 45/12



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

Kommuner i samarbete

2012-11-27

1(4)

IT-Avdelningen

IT-nämnden

Aktuell information/status om IT-verksamheten

Uppdaterad information sedan senaste IT-nämnd 2012-09-24

Ny IT-plattform

Migreringsarbetet för hela MTG, dvs både Administrativa nätet (personal) samt Utbildningsnätet (elever) är nu färdigställt.

Parallellt med det senaste migreringsarbetet pågår även en migrering för att uppgradera de tidiga installationerna med Windows Vista till Windows 7. Här kvarstår i nuläget ca 100 datorer som beräknas kunna slutföras under vintern 2013. Arbetet planeras i samråd med verksamheten.

MTG-kommunerna har nu en homogen och modern IT-miljö för både Administration och Skola. Ständiga förbättringar och uppgraderingar sker dock kontinuerligt för att hålla funktion och säkerhetsnivåerna uppdaterade.

IT-Supporten

För närvarande (ögonblicksbild v48) ligger balansen på 386 öppna ärenden. Under hösten har vi vissa perioder haft några större driftstörningar i den nya serverlösningen som är satt i drift. Arbetet med att utreda och åtgärda vad som orsakat driftstörningarna pågår tillsammans med vår leverantör. Detta i kombination med hög personalfrånvaro under hösten har gjort att vi inte lyckats hålla normal servicenivå vilket bl.a. visat sig i längre åtgärdstider samt lägre tillgänglighet till IT-supporten.

Det som kan definieras som normala ärenden hanteras generellt samma dag eller dagen efter. Vid arbetstoppar kan det dröja ytterligare någon dag. Mer komplicerade ärenden varierar i tid men följs upp genom ärendehanteringssystemet och prioriteras vid behov om utifrån tidsåtgång och konsekvens. Den nya IT-miljön är stabil i sin drift vilket är en stark bidragande orsak till att ärendeflödet nu stabiliseras och minskar. Baserat på inkomna ärenden hittills i år visar prognosen på en minskning av totalt ca 1.000 inkommande ärenden. Det är ytterst få funktionsfel som nu inkommer, däremot har andelen kvalificerade ärenden kring användarstöd och hjälp med verksamhetsutveckling ökat. Även andelen ärenden från



2012-11-27

2(4)

TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG*Kommuner i samarbete***IT-Avdelningen**

skolpersonalen har ökat som en naturlig följd av den datorförtätning samtliga tre kommuner genomfört inom skolvärlden.

Nedanstående statistik baseras på inkommande och avklarade ärenden. I juni 2009 infördes ett nytt ärendehanteringssystem (Nilex) vilket medförde en bättre handläggning, registrering och statistik kring ärendehantering.

2012	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
Inkomna ärenden	1 388	1 220	1 447	1 101	1 166	905	594	1 516	1 456	1 651			12 444
Avklarade ärenden	1 427	1 254	1 292	1 130	1 215	953	621	1 486	1 309	1 625			12 321

2011	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
Inkomna ärenden	1 690	1 724	1 708	1 271	1 455	1 037	373	1 492	1 419	1 196	1 269	952	15 586
Avklarade ärenden	1 631	1 772	1 790	1 303	1 473	1 028	419	1 391	1 333	1 139	1 313	1 000	15 592

2010	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
Inkomna ärenden	1 409	1 330	1 592	1 233	1 371	1 315	396	1 435	1 799	1 656	1 477	1 332	16 345
Avklarade ärenden	1 427	1 495	1 592	1 203	1 344	1 251	440	1 318	1 861	1 634	1 466	1 252	16 283

2009	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
Inkomna ärenden	494	531	645	918	634	1 015	474	1 385	1 417	1 482	1 508	1 321	11 824
Avklarade ärenden	438	555	616	949	691	1 016	490	1 229	1 438	1 525	1 359	1 132	11 438

2008	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
Inkomna ärenden	546	523	445	490	438	424	188	503	650	527	487	471	5 692
Avklarade ärenden	388	629	482	586	443	430	213	408	637	549	498	440	5 703

Omfattning

Sedan IT-nämnden startade 2008 har andelen datorer, servrar och ärenden kraftigt ökat och



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG
Kommuner i samarbete

2012-11-27

3(4)

IT-Avdelningen

kommer under 2012 passera nya rekordnoteringar.

Idag har vi ca 4.500 datorer registrerade i våra tre kommuner, att jämföra med ca 2.000 st när vi startade upp. Vi har idag ca 220 servrar, varav ca 75% är virtualiserade vilket innebär en effektivare drift, hantering samt lägre kostnader och energiförbrukning.

Personalsituation

Inför 2012 har IT-avdelningen tillförts budget för att kunna behålla den personalstat man under 2011 hade med hjälp av bidrag från bl a Arbetsförmedlingen. Rekryteringen har genomförts dels av en erfaren systemtekniker, dels en övergångsanställning av en av de två ungdomar vi tidigare haft projektanställda. Utöver detta har en ersättningsrekrytering slutförts då en av våra IT-tekniker fått ett annat arbete externt, anställningen gäller fr.o.m. 130101. Noterbart är att det i samband med nyrekrytering blir mycket tydligt att löneläget för kompetent IT-personal är markant högre än det löneläge som råder inom IT-avdelningen på kommunen. Ytterligare rekrytering av två tekniker kommer att ske för att ersätta Henry Engman som går i pension 121231 samt klara av driftåtagandet mot Tolkförmedling Väst. Arbetet med en kravprofil till rekryteringarna är startat och målsättningen är att annons finns ute i december.

Rekryteringsarbete av ny IT-chef fortsätter men då 3 av de 5 som togs ut till första intervjuomgången har tackat nej beslutade Tommy Sandberg att göra ett omtag i rekryteringsprocessen. Extern hjälp i form av ett rekryteringsföretag har tagits in och intervjuer samt tester har/ska genomföras på de aktuella personerna. Under tiden 121101-130630 är Stefan Rydbjer tf IT-chef.

Budgetuppföljning

Budgetuppföljning t.o.m oktober 2012 bifogas. Uppföljningen visar att IT-avdelningen har en ekonomi i balans. Prognosen är att IT-avdelningen återigen håller budget för år 2012.

Framtid

Under 2013 är en av våra stora utmaningar att arbeta vidare med och utveckla samarbetet med verksamheterna i form av verksamhetsutveckling där bl. a inplanerade driftsmöten är en del. Det här betyder att vi kommer förändra hur vi fördelar resurserna internt inom IT-avdelningen och för att det ska vara möjligt så fortsätter vi även att sträva efter att implementera system och processer för självservice och automatisering i så hög grad som möjligt. Ett område vi kommer att lägga stort fokus på under 2013 är att öka lösningsgraden i 1:st line, d.v.s. lösa så många ärenden som möjligt vid användarens första kontakt med IT-supporten och därigenom höja servicenivån och tillgängligheten samt frigöra tid åt proaktivt arbete som verksamhetsutveckling.



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG
Kommuner i samarbete

2012-11-27

4(4)

IT-Avdelningen

Övrigt

Under december-januari kommer revisionen granska IT-verksamheten i Töreboda kommun. En webenkät kommer finnas tillgänglig för samtliga användare i Töreboda och intervjuer kommer att göras dels med IT-avdelningen samt eventuellt med några utvalda personer i verksamheten. Syftet med granskningen är att belysa några av dessa frågeställningar:

- Är roller och ansvar kring IT-användningen tillräckligt tydliggjort?
- Är det tydligt vad IT-leverantören ska leverera?
- Finns forum för dialog kring krav, uppföljning och framtida behov av IT-tjänster?
- Finns tillräcklig kompetens hos användarna och finns stöd vid behov?

I nuläget görs detta bara mot Töreboda kommun men önskvärt vore naturligtvis att få till det även i Gullspång och Mariestad.

Avtal har nu tecknats med Tolkförmedling Väst om att leverera ny IT-miljö åt det nystartade Kommunalförbundet. Driften är en förutsättning för att MTG-kommunerna även ska kunna leverera tjänster för Ekonomi, Personal och Löner.

Den totala IT-lösningen blir komplex då Tolkförmedlingen kommer finnas på fem orter (Göteborg, Borås, Mariestad, Trollhättan och Uddevalla). Åtagandet kommer att innebära ytterligare rekrytering av minst en IT-tekniker. Beräknad driftstart är 130401.

Expediering:

ITN § 46

Dnr 1/08

Budgetuppföljning

Ärendet

Uppföljningen av budgeten till och med oktober 2012. Prognosen visar att IT-avdelningen på helåret 2012 håller budget och beräknas göra ett smärre överskott.
Bilaga ITN § 46/12

Justerare

CG 

Utdragsbestyrkande

Kod	Ansvar	Budget		Från årets		Avvikelse	Budget		Utfall		Avvikelse perioden
		Verksamhet	Konto	Jan 12 - Mån 13 12	helår		Jan 12 - Okt 12	början	Jan 12 - Okt 12	perioden	
Ansvar											
17200000	IT-enhet MTG		0,0			933,8		0,0		933,8	-933,8
Verksamhet											
92210	IT MTG		0,0			933,8		0,0		933,8	-933,8
Konto											
3	Intäkter/Inkomster		-15,376,3			-12,239,5		-12,813,6		-12,239,5	-574,1
4	Kostnader/Utgifter		380,0			452,7		316,7		452,7	-136,0
5	Kostnader för arbetskraft		9,129,6			7,437,7		7,608,0		7,437,7	170,3
6	Övr verksamhetskostnader		4,101,7			3,821,5		3,418,1		3,821,5	-403,4
7	Övr verksamhetskostnader		1,765,0			1,461,1		1,470,8		1,461,1	9,7
8	RR Övr intäkt o kostnad		0,0			0,3		0,0		0,3	-0,3
Totaler			0,0		0,0	933,8		0,0		933,8	-933,8

Efterskottsbetalning M, okt	683
Efterskottsbetalning G, okt	168,3
Efterskottsbetalning MTG-verksamheter, okt	90
Summa efterskottsbetalningar	941,3
Resultat 2012:10	7,5

Expediering:

ITN § 47

Dnr 11/08

Anmälan av delegationsbeslut

IT-chefens delegationsbeslut anmäls och läggs till handlingarna.
Bilaga ITN § 47/12

Justerare

CG 

Utdragsbestyrkande

Tre kommuner i samverkan

2012-11-28

1(1)

MARIESTAD
KOMMUNTÖREBODA
KOMMUNGULLSPÅNG
KOMMUN

IT-avdelningen

DELEGATIONSBeslut IT-CHEF

Datum	Beslut
121113	Beslut om anställning av IT-tekniker Amadeus Wilhelmsson
120918	Förlängning av Ramavtal 22478 tom 130514. Används för inköp/leasing av servrar.
120817	Delleveransgodkännande för Ramavtal med underavtal nr 22478-002.Underhållsavtal till nya serverlösningen, Flexpod.

Töreboda 28/11 2012

Stefan Rydbjer, IT-Chef

Expediering:

Ledamöter och ersättare

Berörda revisorer

Sekreteraren

Ass. A. Andersson

ITN § 48

Dnr 2/08

Sammanträdesdagar 2013

IT-nämndens beslut

IT-nämnden fastställer följande tider för sammanträden under våren 2013;
måndag 25 februari och måndag 6 maj klockan 13.30.

Datum för höstens två sammanträden bestäms på nästkommande möte.

Expediering:

ITN § 49

Inkommande post

Ordförande Carina Gullberg meddelar att det kommit till hennes kännedom att det föreligger svårigheter att ta emot mail från Skaraborgs kommunalförbund. IT-chef Stefan Rydbjer berättar att kommunens filtrering av spam tar bort över 90% av oönskad post. Det finns ingen teknik som till fullo kan garantera att alla mail blir rätt klassade. Ibland kan vanliga mail bli klassade som spam vilket ofta beror på att en medskickad fil innehåller problematiskt material. Svar skickas dock automatiskt till avsändaren när ett mail inte kommit igenom filtret. Avsändaren har då möjlighet att skicka meddelandet på nytt, ändra innehållet, söka andra vägar etc. Diskussion förs med Skövde kommuns IT-avdelning genom vilka Skaraborgs kommunalförbund skickar sina mail.

Expediering:

ITN § 50

e-post/mailsysteem

Ordförande Carina Gullberg påtalar att funktionaliteten varit begränsad under en tid och önskar information. IT-chef Stefan Rydbjer berättar att det förelegat driftsproblem till och från under hösten, men att detta håller på att lösas. Information om pågående driftsstörningar finns alltid aktuell på IT-portalen.

IT-chef berättar att rutin saknas när IT-portalen inte är tillgänglig på grund av t.ex. strömavbrott. Han får uppdraget att ta en diskussion med säkerhetssamordnaren beträffande reservmöjligheter för kommunikation med politikerna vid sådan händelse.

Möjligheten att nå information på politikerportalen diskuteras.

Expediering:

ITN § 51

Övriga frågor

Inga övriga frågor behandlades.

Expediering:


ITN § 52

Julhälsning

Vårdkommunens representant Anne-Charlotte Karlsson tackar ledamöter och ersättare för det arbete de nedlagt under året och tillönskar dem en God Jul och ett Gott Nytt År.

IT-nämndens ordförande Carina Gullberg tillönskar samtliga närvarande detsamma.

Justerare

CG 

Utdragsbestyrkande