

Plats och tid Kommunhuset Töreboda, Blå rummet, tisdagen den 2 december 2014,  
klockan 13.30–14.30



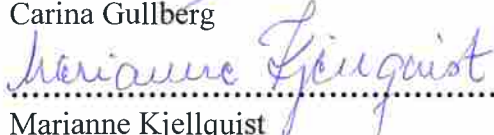
Beslutande Carina Gullberg (S), ordförande  
Marianne Kjellquist (S)  
Lars-Åke Bergman (S)

Övriga närvarande Ove Frid, IT-chef  
Peter Andersson, kommunsekreterare  
Björn Andersson, revisor  
Uno Johansson, revisor  
Solveig Skoglund, revisor  
Staffan Löfving, revisor

Justerare Marianne Kjellquist (S)

Justeringsplats och tid Kommunhuset i Töreboda

Paragrafer 33 – 39

Underskrifter  
Sekreterare   
Peter Andersson  
Ordförande   
Carina Gullberg  
Justerare   
Marianne Kjellquist

#### ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ IT-nämnden

Sammanträdesdatum 2014-12-02

Datum då anslaget sätts upp 2014-12-16

Datum då anslaget tas ned 2015-01-08

Förvaringsplats för protokollet Kommunledningskontoret, Töreboda

Underskrift   
Agnetha Andersson

ITN § 33

**Justering**

Till att jämte ordföranden justera dagens protokoll utses  
Marianne Kjellquist (S).

---

*Expediering:*

ITN § 34

**Föredragningslistan**

Föredragningslistan till dagens sammanträde godkänns.

---

*Expediering:*

ITN § 35

Dnr IT 2014/0001

### **Aktuell information om IT-verksamheten**

IT-chef Ove Frid lämnar aktuell information om verksamheten muntligt och i bilaga.

- IT-plattform
- IT-supporten
- Omfattning
- Personalsituation
- Budgetuppföljning
- Pågående utvecklingsarbete
- Framtid

Bilaga

Frågor om gästnätverk och sjukfrånvaro diskuteras.

Revisorerna utdelar en eloge till IT-chefen för hans, under året, välskrivna ”Aktuell information om IT-verksamheten”.

\_\_\_\_\_



**TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG**  
*Kommuner i samarbete*

2014-12-02

1(5)

**IT-avdelningen**

---

*IT-nämnden*

## Aktuell information om IT-verksamheten

### **IT-plattform**

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

Under 2014 har MTG IT uppdaterat servermiljön, till den senaste versionen inom Microsofts produktutbud, i syfte att förbereda bland annat för ett kommande införande av Windows8, samt för att skapa förutsättningar för en effektivare hantering av de olika modeller av "surfplattor" som man önskar använda inom många delar av MTG-kommunernas verksamhetsområden. På grund av den stora ökning i efterfrågan av dessa beslutade vi att införa en produkt från Microsoft som heter InTunes. Denna systemprogramvara används för att underlätta hanteringen av "surfplattor" och troligen framöver även för hanteringen av smarta telefoner.

Vi fortsätter även det ständiga förbättringsarbetet, när det gäller uppdatering av kapaciteten i datakommunikationsnätet. Under hösten har till exempel förbindelsen mellan Hova och Gullspång uppgraderats, och just nu tittar vi på möjligheten att få så kallade redundanta förbindelser på plats mellan kommunhuvudorterna. Det ser ut som att den första av dessa, mellan Mariestad och Töreboda, ska kunna vara på plats under första kvartalet 2015. MTG IT arbetar också tillsammans med Gullspångs kommun, för att förbereda upphandlingen av IT-infrastruktur för invånare, företag och kommunens verksamheter.

### **IT-Supporten**

För närvarande ligger balansen på 503 öppna ärenden. Detta är ganska mycket mer än vid årsskiftet, då det fanns 383 öppna ärenden. Många av dessa ärenden har med nybeställning av utrustning att göra (även beställningar hanteras via ärendesystemet).

Att antalet öppna ärenden har ökat, beror till stor del på att vi har haft problem med PC-installationerna under sommar och höst och även till viss del på att IT-chefen valt att börja arbeta med nya processer och nytt arbetssätt, vilket på kort sikt gör att vi blir något mindre effektiva. Detta syftar dock till att skapa bättre kvalitet i IT-drift och installationer. Vi har



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

*Kommuner i samarbete*

2014-12-02

2(5)

## IT-avdelningen

också haft personal visstidssjukskriven under året, vilket lett till att vi fått omfördela arbetsuppgifter.

Att volymen på inkommande ärenden ökar, beror på den ständigt ökande mängd utrustning att hantera för MTG IT. Under 2013 och 2014 har vi sett en stor ökning när det gäller produktkategorin ”plattor”. Dessa införskaffas antingen som ett komplement till de PC man redan har eller för att användas av elever i skola eller förskola. I båda fallen skapar de mer arbete, både vid installation och senare när det gäller support.

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.

Nedanstående statistik baseras på inkommande och avklarade ärenden.

<b>2014</b>	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
<i>Inkomna ärenden</i>	1608	1382	1457	1440	1517	1415	551	1808	1796	1795	1367		<b>16 496</b>
<i>Avklarade ärenden</i>	1527	1339	1440	1415	1609	1435	549	1689	1720	1760	1407		<b>16 260</b>

<b>2013</b>	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
<i>Inkomna ärenden</i>	1634	1409	1350	1551	1314	986	703	1861	1468	1544	1353	1025	<b>16 198</b>
<i>Avklarade ärenden</i>	1653	1457	1319	1535	1377	1032	717	1756	1590	1533	1337	1000	<b>16 306</b>

<b>2012</b>	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
<i>Inkomna ärenden</i>	1 388	1 220	1 447	1 101	1 166	905	594	1 516	1 456	1 651	1 321	1 006	<b>14 771</b>
<i>Avklarade ärenden</i>	1 427	1 254	1 292	1 130	1 215	953	621	1 486	1 309	1 625	1 371	996	<b>14 688</b>

### Omfattning

Sedan IT-nämnden startade 2008 har andelen datorer, servrar och ärenden kraftigt ökat och ökar alltjämt. Idag har vi ca 4 500 datorer registrerade i våra tre kommuner, att jämföra med ca 2 000 st. när vi startade upp. Till detta har den nya terminaltypen som vi oftast kallar ”surfplattor” tillkommit. Idag finns ca 500 enheter av den typen i nätet.



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

*Kommuner i samarbete*

2014-12-02

3(5)

## IT-avdelningen

---

Vi har ca 250 servrar, varav ca 80 % är virtualiserade, vilket innebär en effektivare drift, hantering, samt lägre kostnader och energiförbrukning.

### Personalsituation

Vi rekryterar just nu vår "tjugonde tjänst", den tjänst som hittills har varit vakant.

IT-chefen började i samband med budgetberedningarna inför 2015, förankra att kunna förstärka med resurser inför nästa år. De områden som pekas på är inom informationssäkerhet, hantering av de nya terminaltyperna ("plattor" och smartphones), samt resurs för att kunna utveckla e-tjänster åt MTG-kommunerna. Förankringsarbetet har inte lyckats fullt ut, men vi hoppas på att kunna förstärka med ytterligare en teknikerresurs, som primärt ska arbeta med hanteringen av den ökande mängden terminaler (plattor och smartphones).

### Budgetuppföljning

De prognoser och uppföljningar som gjorts under 2014, pekar på ett nollresultat för IT-nämnden även för 2014.

### Pågående utvecklingsarbete

Som ett led i att förbättra samarbetet med verksamheterna, att få komma med tidigare och på ett tydligare sätt i deras verksamhetsutveckling, fortsätter vi arbetet tillsammans med utbildningsverksamheterna inom MTG, i det vi kallar piloten inom Verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Just nu jobbar vi mest med att få en samsyn bland de tre kommunerna kring vad MTG-IT ska leverera och med att införa självservice-tjänster för anställda inom utbildningsverksamheterna.

Vi fortsätter också att utveckla det interna arbetssättet inom MTG IT. Bland annat har vi gjort ett arbete för att kraftigt förbättra informationsspridningen inom IT-avdelningen och håller precis på att slutföra den del som gäller informationsspridningen ut mot er i verksamheten. Det arbete som aviserats tidigare, kring dokumentation och förbättring av våra interna processer, har gett resultatet att vi nu sedan ett par månader arbetar med en förbättrad och etablerad process när det gäller incidenthantering. De andra två processerna som är aktuella i närtid (problem och change) arbeta vi vidare med, med ambitionen att införa dessa i början av 2015.

Ett område vi även i fortsättningen kommer att lägga stort fokus på, är att öka lösningsgraden i första linjens support, 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 för proaktivt arbete och verksamhetsutveckling. Detta arbete har tyvärr blivit





**TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG**

*Kommuner i samarbete*

2014-12-02

4(5)

## IT-avdelningen

---

lidande under det senaste kvartalet, då vi haft två deltidssjukskrivningar under året och problem med våra datorleveranser till verksamheten.

Ett nytt arbete som vi påbörjat för att förbättra tillgängligheten till IT-support, är att vi under hösten startar upp några självservicefunktioner. Dels kommer man inom kort att kunna registrera sina felanmälningar via en websida, vilket gör att man kan få sitt ärende inrapporterat med komplett information, detta till skillnad från epost där man alltid behöver ringa tillbaks och ställa följdfrågor. Vi kommer även att införa självservicefunktioner för återställning av lösenord då användarkontot är låst, och även för att kunna beställa de programvaror man behöver.

Det har länge legat ett uppdrag på IT-chef och Ekonomichef att arbeta fram och implementera en ny fördelningsmodell, gällande kostnaderna för IT. Nu är arbetet äntligen påbörjat och vi ska ha klart en ny modell inför årsskiftet, för att kunna simulera hur utfallet blir under 2015, för att sedan införa den nya modellen "skarpt" under 2016.

MTGs kommunchefer och IT-chefen har fått ett uppdrag från MTG styrgrupp, att ta fram nya IT-strategier för MTG-kommunerna. Arbetet är nu påbörjat. Mycket av underlaget som behövs för att formulera en relevant IT-strategi, kommer fram i samband med den ovan nämnda förbättrade och förtätade verksamhetsdialogen, kring verksamhetsutveckling med hjälp av IT. Även arbetet med Informationssäkerhetspolicy för kommunerna är uppstartat tillsammans med kommunens säkerhetssamordnare.

### Framtid

Ett viktigt område vi kommer att arbeta vidare med, är våra interna rutiner och processer, där vi ser att det finns en del tid och kvalitet att vinna.

Arbetet med kommunernas diarie- och ärendehanteringssystem kommer att återupptas i slutet av året. I slutet av året kommer ärende- och diariesystemen att kompletteras med moduler för papperslösa nämndmöten i Mariestad och Töreboda.

Ett område där MTG IT kommer att stötta verksamheten, är kring tjänster mot våra invånare, så kallade e-tjänster. Det ska bland annat införas en så kallad e-tjänsteplattform som är ett ramverk där man ger de olika e-tjänsterna ett så likartat utseende som möjligt. Denna plattform ska vara densamma för MTG-kommunerna. Detta arbete har påbörjats under året, med omvärldsbevakning och produktvisningar och vi kan förhoppningsvis välja produkt i början av 2015.





**TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG**

*Kommuner i samarbete*

2014-12-02

5(5)

## IT-avdelningen

---

Ett annat område där MTG IT kommer att stötta verksamheten, är kring digitala arkiv. Just nu pågår ett arbete, tillsammans med MTG Teknik och MTG MoB, att skapa förutsättningar för att deras digitala närarkiv ska kunna växa. Där lagras deras ritnings- och kartmaterial, samt akter i deras olika ärendehanteringssystem. Under vintern och våren inleddes arbetet med e-arkiv, det vill säga elektroniskt arkiv för långtidsbevarande, men arbetsgruppen lades ner under våren.

MTG IT kommer under 2015 att hjälpa kommunerna i samband med det kommande arbetet med byte av telefonisystem i Gullspång och Töreboda.

MTG IT stöttar också Gullspångs kommun, vid arbetet med IT-**infrastrukturupphandling** för Gullspångs kommuns invånare och företag. Framför allt är MTG ITs roll att säkerställa att kommunens verksamheter, får den kapacitet och kvalitet på tjänsterna som kommer att krävas i framtiden.

Som nämndes ovan, arbetar MTG IT med att ta fram självservicefunktioner för IT-användarna. Inledningsvis kommer dessa att användas av personal inom skolan, men ganska snart kommer de att vara tillgängliga för alla användare.

Ett annat mindre projekt som MTG IT arbetar med under hösten, är en översyn av tekniken när det gäller den så kallade gästnätsfunktionen i det trådlösa nätverket. Vi har hamnat i en situation där lösningen vi använder inte går att uppdatera längre, samt att det har lagts upp alldeles för många konton som gäller lång tid, vilka dessutom har blivit spridda framför allt i elevgrupper. Vi kommer i början av 2015 att göra om denna hantering och med ambitionen att gästnätet återigen ska bli vad det var tänkt till; att ge gäster och tillfälliga användare bra och snabb tillgång till internet.

Parallellt med detta kommer vi att anpassa det trådlösa nätet, så att "surfplattor" ska kunna ansluta mot det trådlösa nät som hittills har varit avsett för kommunernas datorer och här ska även kunna erbjudas utskrifter från dessa plattor.

*Expediering:*

ITN § 36

Dnr IT 2014/0004

**Anmälan av delegationsbeslut**

Inga delegationsbeslut finns att anmäla.

---

*Expediering:*

ITN § 37

Dnr IT 2014/00002

**Budget 2015**

Intäkter	-17.500 tkr
Personalkostnader	10.600 tkr
Övriga kostnader	5.300 tkr
Kapitalkostnader	<u>1.600 tkr</u>
Kostander	17.500 tkr

Mötet fastställer ovanstående rambudget.

\_\_\_\_\_

*Expediering:*

ITN § 38

Dnr IT 2014/00001

**Personal**

IT-chef Ove Frid meddelar att rekrytering av medarbetare ”nummer tjugo” pågår.

Mötet diskuterar rekrytering av medarbetare ”nummer tjugooett”. Gullspång och Töreboda har med finansiering för detta i sina budgetar. Det är oklart om även Mariestad har det.

\_\_\_\_\_

*Expediering:*

ITN § 39

### **Övriga frågor**

IT-chefen konstaterar att kommunernas förväntningar på verksamheten ser olika ut. De krav och den kritik som framförts har varit relevant. Ett målpaket (leveransåtagande) för IT-verksamheten håller på att tas fram. Papperslösa nämndsamanträden planeras även för Töreboda kommun under 2015.

Nytt mötesdatum blir den 18 februari 2015, klockan 13.30.

Ordföranden tackar för ett gott samarbete denna mandatperiod och önskar mötesdeltagarna En God Jul och Ett Gott Nytt År. Vice ordföranden önskar detsamma.

Mötet har mottaget informationen.

\_\_\_\_\_