

Plats och tid Kommunhuset Töreboda, Blå rummet, torsdagen den 30 oktober 2014,
klockan 10.00–11.45, ajournering 10.50–11.00

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


Övriga närvarande Ove Frid, IT-chef
Peter Andersson, kommunsekreterare
Björn Thodenius (M), icke tjänstgörande ersättare
Marianne Kjellquist (S), icke tjänstgörande ersättare

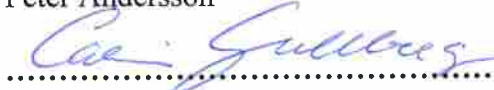
Justerare Anne-Charlotte Karlsson (S)


Justeringens plats och tid Kommunhuset i Töreboda

Paragrafer 25 – 32

Under-
skrifter

Sekreterare 
Peter Andersson

Ordförande 
Carina Gullberg

Justerare 
Anne-Charlotte Karlsson

ANSLAG/BEVIS


Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ IT-nämnden

Sammanträdesdatum 2014-10-30

Datum då anslaget sätts upp 2014-11-26 Datum då anslaget tas ned 2014-12-18

Förvaringsplats för protokollet Kommunledningskontoret, Töreboda

Underskrift 
Agnetha Andersson

ITN § 25

Justering

Till att jämte ordföranden justera dagens protokoll utses
Anne-Charlotte Karlsson (S).

Expediering:

ITN § 26

Föredragningslistan

Föredragningslistan till dagens sammanträde godkänns.

Expediering:

ITN § 27

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

IT-chefen informerar även om leveransförseningar gällande datorutrustning. Detta beror framför allt på den automatiserade installationstjänsten som används. På grund av detta har leveranser fördröjts och manuella installationer fått göras vilket tagit mycket tid i anspråk. Problemen med datorleveranserna har dessutom lett till merarbete, vilket har fått till följd att servicenivån totalt har blivit lägre.

Tolkförmedlingen har under sommaren drabbats av driftstörningar på grund av åskproblem och Vadsbogymnasiets support räcker inte till kapacitetsmässigt. Återkoppling kommer att göras av IT-chefen.

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 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 569 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

2014-10-30

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.

| 2014 | Jan | Feb | Mar | Apr | Maj | Jun | Jul | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec | SUMMA |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|-----|-----|---------------|
| Inkomna ärenden | 1608 | 1382 | 1457 | 1440 | 1517 | 1415 | 551 | 1808 | 1796 | 1795 | | | 14 997 |
| Avklarade ärenden | 1527 | 1339 | 1440 | 1415 | 1609 | 1435 | 549 | 1689 | 1720 | 1760 | | | 14 699 |

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

| 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 | 1 321 | 1 006 | 14 771 |
| Avklarade ärenden | 1 427 | 1 254 | 1 292 | 1 130 | 1 215 | 953 | 621 | 1 486 | 1 309 | 1 625 | 1 371 | 996 | 14 688 |

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.

AR

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 håller även på att i samband med ekonomiberedningarna 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.

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 några veckor arbetar med en förbättrad och etablerad process när det gäller incidenthantering. De andra två processerna som är aktuella i närtid (problem och change) kommer vi att arbeta vidare med under hösten.

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



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

Kommuner i samarbete

2014-10-30

4(5)

IT-avdelningen

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 registrerar 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. Under hösten 2014 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.

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,

IT-avdelningen

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 under senhösten 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 § 28

Dnr IT 2014/0004

Anmälan av delegationsbeslut

Inga delegationsbeslut finns att anmäla.

En revidering av delegationsordningen pågår.

Expediering:

ITN § 29
Ny IT-strategi

Dnr IT 2014/0

IT-chefen presenterar ett förslag till IT-strategi.

- Strategin skrivs för en 3-årsperiod
- Gemensamt förhållningssätt och dokumentmallar för alla tre kommunerna
- IT-nämnderna understryker vikten av effektivisering. Gemensamma system så långt det går, t.ex. samma ekonomisystem för alla inom MTG
- En IT-strategi per kommun av formella skäl och att det är önskvärt att kunna formulera kommunspecifika inriktningar, utöver den gemensamma grundnivån
- Prioriterade områden. Vi ska fånga upp det som verksamheten vill få att hända de närmaste åren. Mycket av detta får vi fram via vårt arbete inom verksamhetsutveckling.

Dokumentstruktur

Vision

Inledning och syfte

Strategi och mål

Verksamhet (beskriver de olika förvaltningarnas behov och ambition)

Organisation och roller

Angränsande dokument

MTG IT:s samarbetsavtal

Nationell och regional digital agenda

Handlingsplan hos förvaltningar där IT-strategin blir utgångspunkt

Informationssäkerhetspolicy

IT-infrastrukturplaner

Mötet har mottaget informationen.

Expediering:

ITN § 30
Personal

Dnr IT 2014/0

IT-chefen informerar att en rekrytering kommer att göras.

Det finns även behov av ytterligare en rekrytering. Tjänsten beräknas kosta cirka 500 tkr enligt fördelningen: Mariestad 60%, Töreboda 25% och Gullspång 15%. Beloppet tas med i IT-nämndens budget för år 2015.

Expediering:

ITN § 31
Budget 2015

Dnr IT 2014/0

Ordförande Carina Gullberg informerar att enligt sammanträdesprotokoll har Kommunfullmäktige i Töreboda beslutat att fastställa driftsbudget 2015 och flerårsplan 2016-2017 enligt kommunstyrelsens förslag.

Vidare fastställer Kommunfullmäktige i Töreboda Investeringsbudget 2015 och flerårsplan 2016-2017 enligt bilaga b med tillägg av 1,9 miljoner kronor till bredband 2015.

Mötet konstaterar att en budget behöver fastställas för nämnden för 2015. Efter diskussion beslutar mötet att behandla frågan på nästkommande möte.

Expediering:

ITN § 32

Övriga frågor

IT-chefen informerar om driftsproblemen under torsdag – söndag förra veckan. Driftsstörningen förorsakades av sorkar i en fiberkulvert. Problemet är åtgärdat.

Skolans IT-stöd i Mariestad diskuteras. En utredning **beträffande** deras behovsbild pågår.

En inventering av interna och externa tjänster beträffande e-förvaltning genomförs av Stefan Aleniusson i Töreboda och Gullspång.

Mötet har mottaget informationen.
