

Plats och tid Kommunhuset, Blå rummet Töreboda, tisdagen den 10 februari 2015,
klockan 13.30–14.55


Beslutande Johan Abrahamsson (M), ordförande
Bengt Sjöberg (M), vice ordförande
Carina Gullberg (S)

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

Justerare Bengt Sjöberg (M)

Justeringsplats och tid Kommunhuset i Töreboda 2015-02-20

Paragrafer 1 – 8

Underskrifter
Sekreterare 
Peter Andersson
Ordförande 
Johan Abrahamsson
Justerare 
Bengt Sjöberg

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.


Organ IT-nämnden

Sammanträdesdatum 2015-02-10

Datum då anslaget sätts upp 2015-02-20

Datum då anslaget tas ned 2015-03-14

Förvaringsplats för protokollet Kommunledningskontoret, Töreboda

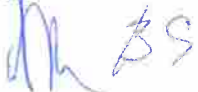
Underskrift 
Agnetha Andersson

ITN § 1

Justering

Till att jämte ordföranden justera dagens protokoll utses
Bengt Sjöberg (M).

Justerare



Utdragsbestyrkande

Expediering:

ITN § 2

Föredragningslistan

Föredragningslistan till dagens sammanträde godkänns.

Justerare



Utdragsbestyrkande

Expediering:
IT-chefen

ITN § 3

Dnr IT 2015/0001

Aktuell information om IT-verksamheten

IT-nämndens beslut

Ove Frid får uppdragen att till nästa möte utreda om lösenord kan bytas med längre intervall och frågan om bemanningen av IT-support på helger. De anställda ska till nästa möte ha skrivit på en sekretessförbindelse och han får även uppdraget att uppdatera befintliga rutiner i internkontrollreglementet.

Ärendet

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

- IT-plattform
- IT-supporten
- Omfattning
- Personalsituation
- Budgetuppföljning 2014
- Pågående utvecklingsarbete
- Framtid

Bilaga

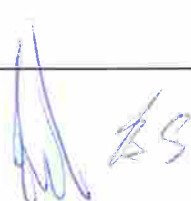
Den nödvändiga uppgraderingen av Windows8 och gästnätet (Wifi) diskuteras.

Ett nytt avtal ska tecknas med Vänerenergi. Det är för närvarande oklart vem som ska göra det.

Datoranvändarna byter idag lösenord var 60:e dag vilket genererar många ärendet hos IT-supporten i onödan. Ove Frid får uppdraget att till nästa möte utreda om detta istället kan göras med längre intervaller, upp till 6 månader.

Det konstateras att kostnaderna för IT-strategi skiljer sig mycket åt. Kostnaden för IT-strategin i Mariestads skolor kostar 750 000 kronor medan kostnaden för hela MTG är 150 000 kronor.

Det förefaller finnas behov av bemanning av IT-support även under helger. Ove Frid får uppdraget att utreda frågan till nästa möte.



Forts.

Ove Frid får även uppdraget att ordna så att alla IT-anställda till nästa möte har skrivit på en sekretessförbindelse.

Det finns ett internkontrollreglemente. Ove Frid får uppdraget att till nästa möte uppdatera befintliga rutiner.

En tydlig handlingsplan för IT-supporten efterfrågas. Den kommer att tas fram till hösten i samband med revidering av samarbetsavtalet.

Justerare



Utdragsbestyrkande

2015-02-09

1(5)



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG
Kommuner i samarbete

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 Windows 8.1, samt för att skapa förutsättningar för en effektivare hantering av de surfplattor man önskar använda inom stora delar av MTG-kommunernas verksamhetsområden. På grund av den stora efterfrågan på dessa, beslutade vi införa en produkt från Microsoft som heter InTunes. Denna systemprogramvara används för att underlätta hanteringen av surfplattorna och kommer troligtvis framöver, även att användas för hanteringen av smarta telefoner.

Under 2014 fortsatte också förbättringsarbetet, när det gäller uppdatering av kapaciteten i datakommunikationsnätet. Under hösten uppgraderades till exempel förbindelsen mellan Hova och Gullspång, och nu i början av 2015 har vi precis uppgraderat den hårt trafikerade förbindelsen mellan Mariestad och Töreboda till 10 Gbit/s (i teorin 10 gånger snabbare än förut). Samtidigt undersöker vi möjligheten att få 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.

IT-Supporten

För närvarande ligger balansen på 594 öppna ärenden. Antalet öppna ärenden har ökat kontinuerligt under 2014. Att antalet öppna ärenden har ökat, beror till stor del på att vi har haft problem med PC-installationerna under sommar och höst. Vi har också haft personal visstidssjukskriven under året, vilket lett till att vi fått omfördela arbetsuppgifter i viss mån.

Att volymen på inkommande ärenden ökar, beror även 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.

NAMN

Ove Frid
 IT-Chef Mariestad, Töreboda
 och Gullspång Kommun

POSTADRESS

Box 83
 545 22 Töreboda

TELEFON

0506-180 00 (Vxl)
 0506-77 70 90 (Direkt)

E-POST

ove.frid@toreboda.se



2015-02-09

2(5)

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

Vi förutsätter att antalet ärenden ska kunna komma till en avsevärt lägre nivå, nu när de beviljade personalförstärkningarna kommer på plats i supportgruppen under mars och april.

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.

2015	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA
<i>Inkomna ärenden</i>	1865												1 865
<i>Avklarade ärenden</i>	1819												1 819

2014	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	SUMMA A
<i>Inkomna ärenden</i>	160	138	145	144	151	141		180	179	179	136	139	
<i>Avklarade ärenden</i>	8	2	7	0	7	5	551	8	6	5	7	9	17 895
<i>Inkomna ärenden</i>	152	133	144	141	160	143		168	172	176	140	130	
<i>Avklarade ärenden</i>	7	9	0	5	9	5	549	9	0	0	7	6	17 566

2013	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	16 198
<i>Avklarade ärenden</i>	1653	1457	1319	1535	1377	1032	717	1756	1590	1533	1337	1000	16 306

Omfattning

MTG IT har de senaste tre åren haft ca 4 500 datorer, fördelade över våra tre kommuner, att hantera. Till detta tillkommer ca 800 elevdatorer på Vadsbogymnasiet, som hanteras enligt en lite annorlunda rutin, då de är så kallade ett till ett-datorer. Under 2014 tillkom en relativt stor mängd surfplattor och vi ser att vi under 2015 kommer att få en ökning av ett till ett-datorer, fördelade på både bärbara PC och plattor. Under det senaste året har det tillkommit ca 500 plattor i nätet.

Handwritten signature and initials



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

Kommuner i samarbete

2015-02-09

3(5)

IT-avdelningen

MTG IT hanterar idag ca 250 servrar, varav ca 80 % är virtualiserade, vilket innebär en effektivare drift, hantering, samt låg kostnad och energiförbrukning.

Personalsituation

Nu under januari hade vi glädjen att kunna erbjuda två IT-tekniker arbete hos oss på MTG IT. Den ena tjänsten är den som beviljats sedan tidigare, men som vi valt att vänta med att tillsätta. Den andra tjänsten är den tjänst som vi fått beviljad i och med budgetdialogen inför 2015. Den förstnämnda tjänsten är en förstärkning när det gäller drift och utveckling av serverinfrastrukturen och den senare rekryteringen kommer att utgöra en förstärkning i IT-supporten.

Vi har också i början av februari fått motta en uppsägning, där en av IT-teknikerna väljer att lämna oss. Vi tog här chansen att utnyttja det urval vi fått in via den tidigare rekryteringen och har redan kunna erbjuda en ny medarbetare anställning.

Vi får i och med dessa tre nyrekryteringar in en ny medarbetare till oss varje månad under våren, med början i mars.

Budgetuppföljning

De prognoser och uppföljningar som gjorts under 2014 var inte lyckade, så istället för det nollresultat som vi prognosticerade, landade IT-nämndens resultat på -785 kkr som nu är fördelat på kommunerna enligt fördelningen 60/25/15.

Orsaken till underskottet är flera, men en är bristande rutiner där vi inte lyckades utföra en löpande och jämn utdebitering av våra tjänster, vilket ledde till att vi fick in intäkterna sent och därmed missbedömde vi intäkternas storlek.

Den mer konkreta orsaken till underskottet, var att personalkostnader och kostnader för serverinfrastrukturen blev högre än budgeterat och att intäkterna blev något lägre än budgeterat.

Pågående utvecklingsarbete

Som ett led i att förbättra samarbetet med verksamheterna, och att komma med tidigare och på ett tydligare sätt i deras verksamhetsutveckling, fortsätter vi arbetet tillsammans med verksamheterna inom MTG, i det vi kallar 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 att införa bland annat självservice-tjänster för de anställda inom utbildningsverksamheterna.

Vi fortsätter också att utveckla det interna arbetssättet inom MTG IT. Bland annat har vi gjort ett arbete för att 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

NAMN

Ove Frid
IT-Chef Mariestad, Töreboda
och Gullspång Kommun

POSTADRESS

Box 83
545 22 Töreboda

TELEFON

0506-180 00 (Vxl)
0506-77 70 90 (Direkt)

E-POST

ove.frid@toreboda.se



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

Kommuner i samarbete

2015-02-09

4(5)

IT-avdelningen

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. Som ett led i att få ännu bättre effekt i detta arbete, ska de tekniker som börjar på avdelningen under våren, lägga stor del av sin tid på arbete i IT-supporten.

Ett nytt arbete som vi påbörjat för att förbättra tillgängligheten till IT-support, är att vi under hösten 2014 startade upp självservicefunktioner. Om testerna ger ett lyckat resultat, 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 oftast 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. Vi kommer också inom några veckor att börja ha öppet IT-supporten mellan 08.00-16.30 utan avbrott för raster, för att möta verksamheternas behov.

Det har länge legat ett uppdrag på IT-chef och Ekonomichef att arbeta fram och implementera en ny ekonomisk fördelningsmodell, gällande kostnaderna för IT-relaterade tjänster. Nu är arbetet äntligen påbörjat och vi ska ha klart en ny modell tidigt 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. MTG styrgrupp anser även att arbetsgruppen ska ta hjälp av extern resurs, för att ytterligare skapa förutsättningar för ett lyckat arbete, både när det gäller innehåll och tidplan.

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.

NAMN

Ove Frid
IT-Chef Mariestad, Töreboda
och Gullspång Kommun

POSTADRESS

Box 83
545 22 Töreboda

TELEFON

0506-180 00 (Vxl)
0506-77 70 90 (Direkt)

E-POST

ove.frid@toreboda.se



TÖREBODA MARIESTAD GULLSPÅNG

Kommuner i samarbete

2015-02-09

5(5)

IT-avdelningen

Arbetet med kommunernas diarie- och ärendehanteringssystem kommer att återupptas under första delen av 2015, då ärende- och diariesystemen kommer 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. Arbetet inleddes med omvärldsbevakning och produktvisningar under och ambitionen är att kunna välja produkt och utveckla etjänster under 2015.

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

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 viktigt arbete för MTG IT under 2015, blir att se över funktionerna i MTG-kommunernas trådlösa nätverk. Vi har under 2014 löpande fått in nya önskemål om funktioner och ny utrustning som ska kunna fungera i kommunernas trådlösa infrastruktur och vi behöver nu ta ett större grepp kring hur vi bemöter dessa nya behov och önskemål. Två delområden inom detta som vi just nu arbetar aktivt med, är hur vi på ett bättre sätt hanterar gäst användare i nätverket och hur vi kan skapa bättre funktioner till de plattor (iPads) som i stor omfattning börjat användas i skolan och undervisningen.

Ytterligare ett område där vi kommer att göra ett större arbete i IT-infrastrukturen under 2015, är inom området backup-hantering och lagring. Här har vi när det gäller backup-hantering såväl äldre utrustning som rutiner, medan när det gäller utmaningen att lagra användarnas data, behöver vi kunna möta de nya behoven att lagra stora mängder bilder och filmer från utbildningverksamheterna, på ett kostnadseffektivt sätt. Ovan nämnda plattor skapar också indirekt ett behov av nya tjänster för datalagring. På längre sikt kommer detta område även att överlappa med området digitala arkiv och långtidslagring.

NAMN

Ove Frid
IT-Chef Mariestad, Töreboda
och Gullspång Kommun

POSTADRESS

Box 83
545 22 Töreboda

TELEFON

0506-180 00 (Vxl)
0506-77 70 90 (Direkt)

E-POST

ove.frid@toreboda.se

Expediering:

ITN § 4

Dnr IT 2015/0002

Bokslut 2014

IT-nämndens beslut

På nästa möte kommer en genomgång att göras av budget 2014 gentemot det faktiska utfallet 2014.

En budgetuppföljning ska göras vid varje IT-nämndsmöte.

Ärendet

IT-chef Ove Frid meddelar att verksamheten för 2014 visar ett underskott på 785 000 kronor. Detta beror i huvudsak på att personalkostnaderna varit högre än beräknat (semesterlöneskuld) och att intäkterna blev lägre än budgeterat. Även ökade hårdvarukostnader (infrastruktur) har påverkat resultatet negativt.

Justerare



Utdragsbestyrkande

Expediering:
IT-chefen

ITN § 5

Dnr IT 2015/0003

Detaljbudget 2015

IT-nämndens beslut

På nästa möte kommer Ove Frid att ta fram en detaljbudget för 2015 och presentera en aktuell interndeberingslista.

Ärendet

IT-chef Ove Frid informerar kring detaljbudget 2015. Han kommer att ta fram en tydlig detaljbudget till nästa möte.

Interndeberingslistan upprättas i dialog med tjänstemännen. Ove Frid kommer att presentera en aktuell lista till nästa möte.

Expediering:
Vice ordförande

ITN § 6

Dnr IT 2015/0004

Anmälan av delegationsbeslut

IT-nämndens beslut

Frågan om delegationsbeslut tar Bengt Sjöberg till kommunstyrelsen.

Ärendet

Inga delegationsbeslut finns att anmäla.

Det finns oklarheter i delegationsordningen beträffande IT-nämnden varför Bengt Sjöberg tar med sig frågan till kommunstyrelsen.

Expediering:
Kansliet

ITN § 7

Dnr IT 2015/0005

Mötesdagar 2015

IT-nämndens beslut

Följande mötesdagar och mötestider fastställdes:

- Måndag den 9 mars klockan 13.30
- Tisdag den 19 maj klockan 13.30
- Onsdag den 16 september klockan 13.30
- Tisdag den 1 december klockan 13.30

Expediering:

ITN § 8

Övriga frågor

Ove Frid har gjort en tidsbedömning av konsultinsatser för konsultstöd i samband med framtagande av IT-strategi. Den totala konsultkostnaden beräknas uppgå till 140 – 150 000 kronor.

Sammanträdesprotokoll från kommunstyrelsen i Töreboda 2015-02-04.
Kommunstyrelsen antar upprättat förslag till ärenderutiner/sammanträdestider 2015.

Informationen är mottagen och läggs till handlingarna.
