



PM

## Uppföljning av revisionsrapport om kommunens IT-hantering från 2010

Emmaboda kommun

11 juni 2012

Jard Larsson

Certifierad kommunal revisor

## 2010-års granskning

*Följande revisionsfrågor ställdes 2010:*

- *Är roller och ansvar avseende IT-hantering tydliga?*
- *Finns det aktuella styrande och stödjande dokument avseende IT och är dessa kända och tillämpliga de?*
- *Finns kontroll kring infrastrukturen och sker uppföljning mot användarna i syfte att säkerställa att gemensam infrastruktur fungerar tillfredsställande?*
- *Sker uppföljning och kontroll avseende IT-relaterade kostnader?*
- *Finns tillfredsställande rutiner och ansvar för rapportering och hantering av incidenter (problem) samt stöd till användare? Fungerar detta tillfredsställande?*
- *Finns tillfredsställande rutiner för installation och underhåll av programvara i användarnas datorer? Fungerar dessa tillfredsställande?*
- *Finns tillfredsställande rutiner för inköp av teknisk utrustning? Fungerar dessa tillfredsställande?*

*Relevanta dokument har granskats. Intervjuer har genomförts med: IT-ansvariga vid IT-enheten, socialchef, biträdande bildningschef och systemansvariga inom social- respektive bildningsförvaltningen. Telefonintervjuer genomfördes med bildningschef och förvaltningens utvecklingsledare inom IKT (Informations/Kommunikations Teknologi).*

*IT-användare inom kommunen besvarade en webb-baserad enkät dels rörande kommunens IT i allmänhet och dels frågor som berör de IT-system som de använder mest. Enkäten skickades ut till alla användare inom kommunen. 280 användare besvarade enkäten.*

*Delar av bedömning 2010: IT hanteras inte på ett ändamålsenligt sätt vilket skulle ge förutsättningar för en effektiv och säker verksamhet. Detta grundades på att roller och ansvar inom IT-området inte är tillräckligt tydliga, att vissa styrdokument är inaktuella, att gällande styrdokument inte är kända av IT-användarna, att det inte sker någon uppföljning av IT-enhetens tjänster, förekomsten av IT-relaterade problem och driftstörningar samt hantering- en av incidenter och användning av dessa incidenter i ett förebyggande syfte.*

*Det noterades att det pågår ett arbete som kommer att innebära att vissa av ovanstående brister kommer att åtgärdas. Bland annat har ett IT-råd bildats för att förbättra kommunikation och uppföljning mellan IT-enheten och förvaltningarna. Vidare ska olika avtal avseende servicenivåer upprättas mellan IT-enheten och förvaltningarna. Upprättandet av systemsäkerhetsanalyser har påbörjats av socialförvaltningen och övriga förvaltningar ska göra motsvarande.*

## Uppföljning 2012 utifrån kommunstyrelsens svar 2010-09-10

Intervju har gjorts med kommunchef och IT-chef 22 mars 2012. Ledningsgruppens svar är kursiverat nedan. Kommunstyrelsen har antagit ledningsgruppens svar som sitt eget. Den andra delen under varje rubrik är en redovisning av IT-chefens och kommunchefens uppfattning om nuvarande situation.

PM:et är avstämt med IT-chefen.

### **Roller och ansvar är inte tillräckligt tydliga?**

*2010: Diskussion kring ansvarsfördelning och behov av att förtydliga rollerna var de viktigaste skälen till att Ledningsgruppen i januari 2010 inrättade ett IT-råd. En primär uppgift var att få fram ett avtal (SLA) mellan IT och förvaltningarna som beskriver vilken servicenivå som skall gälla för olika system i termer av driftsäkerhet, inställetid etc. IT-rådet består av representanter från kommunens olika förvaltningar.*

*Ledningsgruppen anser att kommunen tydligare behöver styra upp standardisering och centralt ansvar för den utrustning som får kopplas in i plattformen samt se över administratörsrättigheterna på användarnivå för att få en striktare styrning på vilka program som installeras.*

2012: Det finns fortfarande inte några avtal mellan IT och de kommunala förvaltningarna. Mellan IT och de kommunala bolagen finns tecknade sk serviceavtal. Bolagen betalar för dessa tjänster vilket förvaltningarna inte gör. IT är en sk fri rättighet för förvaltningarna. Kostnaderna för IT-investeringarna hanteras centralt i kommunen.

Bildningsförvaltningen köpte tidigare in mycket begagnade datorer vilket ställde till med problem då en dators livslängd beräknas till 3-4 år. Numera köps det bara in nytt vilket underlättar för IT-avdelningen. Skolorna håller även på att bygga ut datorkapaciteten så att i stort sett all personal och i förlängningen alla elever skall ha tillgång till egna datorer. Detta leder till mer arbete för IT-avdelningen. På IT-avdelningen ansvarar idag var IT-tekniker för cirka 215 datorer mot rekommenderade 130.

Ett nytt Microsoftsystem, SCCM, kommer att införas vilket förhoppningsvis kommer att leda till mindre behov av teknikerhjälp, per dator, framöver.

### **De styrande dokumenten är inte kända i organisation**

*2010: Det är verksamhetens chefer som har till uppgift att informera personalen kring viktigare dokument och var de finns. Ledningsgruppen har yttersta ansvaret för att cheferna känner till detta och att revideringar och nya dokument implementeras på chefsnivå. Här behöver vi bli bättre. Kännedom om styrdokument måste bli ett regelbundet inslag i chefsutbildning och utvecklingssamtal.*

2012: IT-enheten använder sig alltmer av kommunens intranät samt information via arbetsplatsträffar. De ändrar och lägger ut ändrade styrdokument allteftersom. Det blir lättare att hitta rätt framöver. Det finns dock mer att göra för att de styrande dokumenten skall bli kända i organisation.

### **Det finns ingen samlad bild av kommunens IT-kostnader**

*2010: Användning av digital teknisk utrustning är idag helt integrerad i verksamheten. IT är ett naturligt verktyg i alla verksamheter och kan inte skiljas ut från andra resurser som krävs för att nå målen i verksamheten. En del av utrustningen är sammankopplad i vår gemensamma plattform där drift och underhåll hanteras av IT-avdelningen. Kostnaderna för plattformen och personalkostnaderna för drift och underhåll av densamma kan idag särskiljas från övrig verksamhet. Det är viktigt för att kunna följa utvecklingen och jämföra med andra kommuner med liknande plattform.*

2012: Ledningen har kontroll på de centrala kostnaderna. I övrigt finns ingen samlad bild av kommunens IT-kostnader.

### **Hanteringen av IT-relaterade problem kan förbättras**

*2010: Revisionsrapporten pekar på ytterligare ett viktigt område där utvecklingsarbete pågår. En del av denna problematik ligger i avsaknaden av avtal om servicenivå (SLA) mellan förvaltningarna och IT-avdelningen. Det pågår också ett arbete med säkerhetsanalyser med stöd av regionförbundets expertis. Där har socialförvaltningen kommit igång och arbetet kommer sedan att gå vidare på andra förvaltningar. Hanteringen av problem i plattformen kommer också att förbättras i den utsträckning som övervakningssystemen kan skötas mer på distans och med automatik. Många problem kommer då att kunna hanteras snabbare och med mindre resursinsats än idag.*

2012: Socialförvaltningens arbete med säkerhetsanalysen är nu slutförd. Arbetet med rutinbeskrivningar pågår. Det kvarstår dock en riskanalys. Bildningsförvaltningen ser inget behov av motsvarande arbete.

IT-avdelningen arbetar alltmer med att få ut program som ska användas via App-V, ett system för att ”pusha ut” program. Det finns idag ingen personell möjlighet att komma ut på plats för att installera det som ska finnas på varje dator. Idag kan mycket av arbetet skötas på distans.

### **Rutinerna för inköp och installation av teknisk utrustning kan förbättras**

*2010: Detta är ett område som ledningsgruppen arbetat med en längre tid. Huvudproblemet ligger i att skolverksamheten har en annan inköpsstrategi än andra förvaltningar. Av pedagogiska skäl prioriterar skolan kvantitet och lågt pris för att öka datortätheten till så låga kostnader som möjligt. Administrationen i övrigt prioriterar funktionalitet för att klara tunga och komplicerade system samt säkerhet för att värna om tillgången till viktig och känslig information. Ledningsgruppen söker efter en inköpsstrategi som kan förena dessa prioriteringar och samtidigt få en plattform som är hanterbar ur servicesynpunkt.*

*Under våren (2010) har en utomstående konsult på kommunens uppdrag belyst frågan och visat på alternativa strategier. Ledningen räknar med att konsultrapporten kommer att leda till en förbättrad inköpsstrategi som på sikt kommer att underlätta möjligheterna att erbjuda såväl ökad datortäthet på skolorna som förbättrad service mot förvaltningarna.*

2012: Numera köper Bildningsförvaltningen in via det avtal som kommunen har, vilket i sin tur innebär bättre och nyare datorer som dessutom drar mindre ström.

## Övrigt

*2010: Översyn av nuvarande finansieringsmodell? Kommunen har bearbetat frågan och kommit fram till att den nuvarande modellen skall kvarstå tills vidare. När vi lyckats med ovanstående förbättringar är vi övertygade om att vi, tillsammans med ett systematiserat, transparent kvalitetsarbete och regelbundna kundnöjdhetsmätningar, kan förbättra IT-arbetet väsentligt.*

2012: IT-avdelningen redovisar kundnöjdhet via träffar med de olika bolagen. Förvaltningarna, och då särskilt skolan, har ofta, enligt IT-avdelningen, orealistiska krav på IT-avdelningen. De personella resurserna räcker inte till för alla krav som finns på IT-avdelningen.

Det hörs fortfarande röster om att servicen från IT borde vara bättre. IT-avdelningens personella resurser är begränsade. Enligt IT-avdelningen är en lösning att förvaltningarna själva avstår viss del av egen budget för att på så sätt skapa fler tjänster och därmed få bättre IT-service. Av IT-avdelningens fem tjänster (4 tekniker och en chef) går cirka två årsarbetare till bildningsförvaltningen. De kommunala bolagen betalar för motsvarande 1,5 årsarbetare. Kvar är 1,5 årsarbetare till övriga.

Det blir allt fler användare och allt fler datorer samt mer egna datorer och system. IT-avdelningen behöver framöver ha både generell kompetens samt ökad grad av specialisering.

Budgetprocessen bör framöver mer koppla ihop aktuella förändringar i behov och inte som idag mest bara beakta historia och tradition.

### **Fibernätsproblem – vems ansvar?**

Fibernätet ägs av Emmaboda Energi och IT-avdelningen hyr svartfiber av dem. Dvs. IT-avdelningen står för kostnaden att lysa upp och förse fibern med tjänster. Emmaboda Energi ansvarar för fel på kommunikationen om denna beror på fibern. IT-avdelningen ansvarar för den aktiva utrustningen.

Innan sommaren 2012 skall all kommunal verksamhet, utom Boda bibliotek och Räddningstjänsten i Torsås, ha fiber och snabb kommunikation. Enligt IT-chefen är detta en mycket god service i Emmaboda kommun.