

# WARDØ KOMMUNE

## MØTEINNKALLING

---

**Utvalg:** SERVICETORG OG ADMINISTRASJON  
**Møtested:** Møterom 2  
**Møtedato:** 13.05.2009      **Tid:** Kl. 09.00

---

Eventuelt forfall meldes til tlf. 78 94 33 00  
Varamedlemmer innkalles særskilt ved forfall.

### SAKSLISTE

<b>Saksnr.</b>	<b>Arkivsaksnr.</b>	<b>Tittel</b>
3/09	09/95	<b>ÅRSMELDING 2008 - SERVICETORGET</b>
4/09	09/252	<b>TERTIAL 1/2009 - ENHET SERVICETORG</b>
5/09	08/723	<b>VURDERING AV IT-LØSNINGER FOR VARDØ KOMMUNE</b>
6/09	09/250	<b>MØTEPLAN 2009 FOR KOMITE SERVICE OG ADMINISTRASJON</b>

Vardø, 7. mai 2009

Jon-Arne Harjo  
Leder

Marit Dørme Eriksen  
Sekretær

Sakstittel:

**ÅRSMELDING 2008 - SERVICETORGET**

---

Saksbehandler: Hans Erik Wilhelmsen

Arkiv: 004

Arkivsaksnr.: 09/95

---

**Saknr.: Utvalg**  
3/09      Servicetorg og administrasjon

**Møtedato**  
13.05.2009

**RÅDMANNENS FORSLAG TIL VEDTAK**

Årsmelding 2008 for enhet Servicetorget tas til orientering.

**SAKSOPPLYSNINGER:**

Årsmelding 2008 følger vedlagt



# ÅRSMELDING

**2008**

Serviceforretningen

Vardø kommune

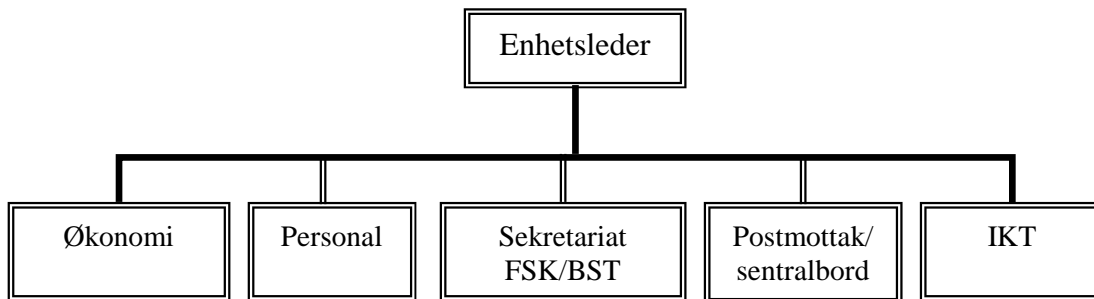
## Servicetorget

ved rådmann Hans E Wilhelmsen

### Tjenester og oppgaver

- Overordnet personalarbeid
  - IKT
  - Service
- Økonomi
  - Arkiv

### Organisasjon



### Personellinnsats

Enhet for servicetorg	Årsverk	
	2008	2007
Ledelse	1	1
Økonomi	4	4
Personal/lønn	2	2
Sekretariat	1	1
Postmottak/sentralbord	1	1
IT- avdeling	1	1
Renholder	0,8	0,8
<b>SUM ansatte årsverk</b>	<b>10,8</b>	<b>10,8</b>

### Sykefravær

Arb.sted	Egenm fravær dagsv	Sum sykem dagsv	S.fravær 1-3 dagsv	Fravær 4-16 dagsv	Fravær 17-56 dagsv	Fravær > 56 dagsv	Sum fravær dagsv	Fraværs prosent
Servicetorget	39	315	3	60	88	165	354	11 %
Vardø kommune	754	4,732	22	622	749	3,339	5,485	11 %

**Økonomisk resultat****Hovedtall**

<i>(i 1000 kroner)</i>	<b>Regnskap</b>	<b>Regnskap</b>	<b>Oppr bud</b>	<b>Rev bud</b>	<b>Avvik</b>
<b>Enhet for servicetorg</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2008</b>	<b>2008</b>	<b>kroner</b>
Lønn inkl sosiale utgifter	5 061	4 775	5 071	4 526	249
Kjøp av varer og tjenester	3 712	3 759	2 890	3 284	475
Kjøp tjeneste erst egenprod	-	-	-	-	-
Overføringer	839	818	995	520	298
Finansutgifter	-	37			37
<b>Sum utgifter</b>	<b>9 612</b>	<b>9 389</b>	<b>8 956</b>	<b>8 330</b>	1 059
Salgsinntekter	(108)	(102)	(360)	(360)	258
Refusjoner	(1 463)	(1 325)	(520)	(520)	(805)
Overføringer	-		-	-	-
Finansinntekter	(550)				-
<b>Sum inntekter</b>	<b>(2 121)</b>	<b>(1 427)</b>	<b>(880)</b>	<b>(880)</b>	(547)
<b>Netto enhet</b>	<b>7 491</b>	<b>7 962</b>	<b>8 076</b>	<b>7 450</b>	512

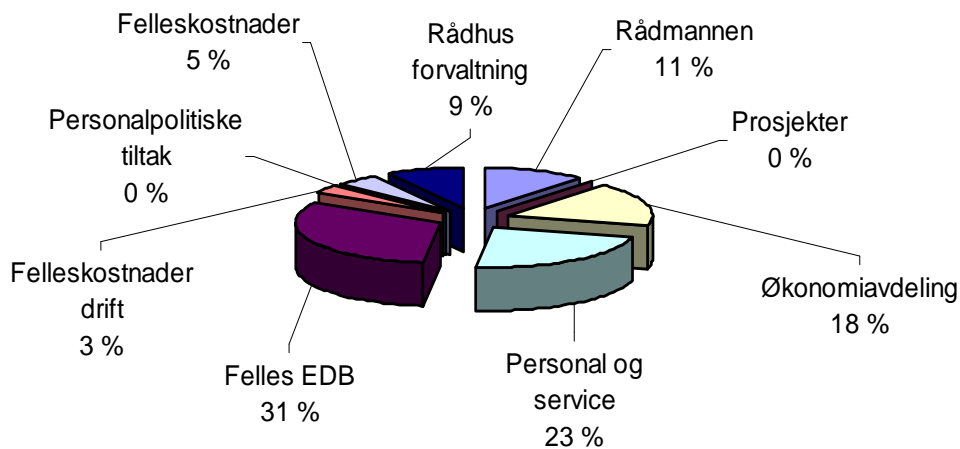
**De enkelte virksomheter**

<i>(i 1000 kroner)</i>	<b>Regnskap</b>	<b>Regnskap</b>	<b>Oppr bud</b>	<b>Rev bud</b>	<b>Avvik</b>
<b>Enhet for servicetorg</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2008</b>	<b>2008</b>	<b>kroner</b>
Rådmannen	607	909	764	764	145
Prosjekter	-	-	-	-	-
Økonomiavdeling	1 210	1 422	1 220	1 275	147
Personal og service	1 766	1 815	1 751	1 833	(18)
Felles EDB	2 691	2 489	1 838	2 288	201
Felleskostnader drift	210	236	143	143	93
Personalpolitiske tiltak	57	5	810	55	(50)
Felleskostnader	330	403	1 015	540	(137)
Rådhusforvaltning	620	683	535	552	131
<b>Netto enhet</b>	<b>7 491</b>	<b>7 962</b>	<b>8 076</b>	<b>7 450</b>	512

**Avviksforklaring**

- Merforbruk rådmannens kapittel gjelder konsulentbistand lederutvikling og bistand rekruttering ledere.
- Merforbruk økonomiavdeling skyldes lavere salgs- og leieinntekter enn forutsatt
- Merforbruk felles edb gjelder lønn, drift og lavere salgs- og leieinntekter enn forutsatt
- Merforbruk felleskostnader drift gjelder for lite avsatte feriepenger, serviceavtaler og juridisk bistand.
- Merforbruk rådhusforvaltning gjelder anskaffelse inventar og energi

## Fordeling netto driftsutgifter



### Viktige forhold

- Fokus på kommunens vernetjeneste, tilrettelagt frikjøp for verneombud og etablering av elektronisk HMS-system for hele organisasjonen
- Utarbeidet skisseprosjekt m/kostnader rehabilitering rådhuset
- Rehabilitering 2. etg fløy øst rådhuset
- Gjennomført miljøkartlegging rådhuset - bygning

### Statusvurdering

- Inneklima på rådhuset tilfredsstillende ikke dagens krav
- Grunnet stadige nedbemanning er arbeidspresset stort på de ansatte, i tillegg blir organisasjonen svært sårbar ved fravær.
- Ansatte har behov for løpende oppdatering av kompetanse blant annet på grunn av endring i regelverk og fagsystemer.

### Utfordringer

- Organisering av Servicetorget.
- Inneklima rådhuset
- Oppdatere og etablere overordnet planverk
- Rekruttering av nye medarbeidere

### Konklusjoner

- De ansatte er engasjert og utfører sitt arbeid tilfredsstillende.
- Samfunnets krav til økt bruk av elektroniske systemer og høyere kvalitetskrav nødvendiggjør en styrking av bemanning og kompetanse

**Resultatmål**

- Organisering servicetorget
- Kompetanseplan for hele kommunen.
- Gjennomgang av kommunens datasystemer
- Videreføring og fokus på HMS- arbeid.
- Effektivisering av arbeidsoperasjoner som elektronisk behandling av fakturaer, integrering av ulike fagsystem, e-faktura, e-slipp lønn m.v
- Oppgradere nåværende regnskap og lønnssystem

Sakstittel:

**TERTIAL 1/2009 - ENHET SERVICETORG**

---

Saksbehandler: Hans Erik Wilhelmsen  
Arkivsaksnr.: 09/252

Arkiv: 210

---

**Saknr.: Utvalg**  
4/09 Servicetorg og administrasjon

**Møtedato**  
13.05.2009

**RÅDMANNENS FORSLAG TIL VEDTAK**

Tertialrapport 1/2009 enhet for servicetorg tas til orientering.

Enhetens netto budsjettramme gir ikke mulighet for nye aktiviteter.

Det søkes om tilleggsbevilgning på kr.100.000,- til utarbeidelse av IT strategi for Vartdø kommune.

**SAKSOPPLYSNINGER:**

Tertialrapport pleie og omsorg følger som eget vedlegg



# TERTIALRAPPORT 1/09

**2009**

Serviceforretningen  
Vardø kommune

*Utarbeidet av rådmann Hans E Wilhelmsen*

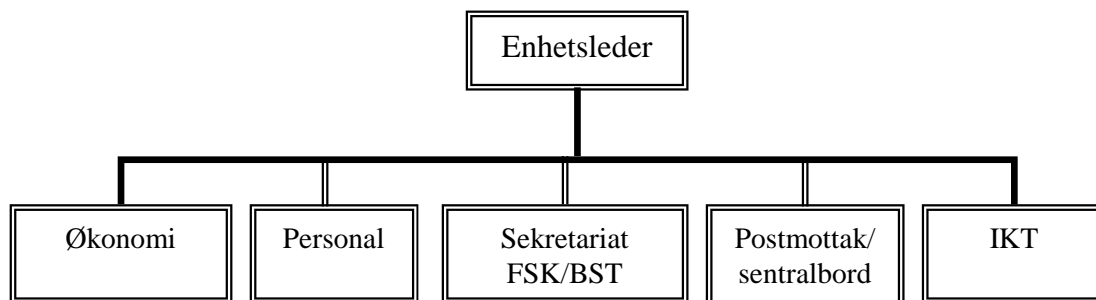
## Serviceorg

ved rådmann Hans E Wilhelmsen

### Tjenester og oppgaver (stikkord tjeneste)

- Overordnet personalarbeid
- IKT
- Service
- Økonomi
- Arkiv

### Organisasjon



### Personellinnsats

Enhet for serviceorg	Årsverk	
	30.04.09	01.01.2009
Ledelse		1
Økonomi	3,5	3,5
Skatt	1	1
Personal/lønn	3	1
Sekretariat	1	1
Postmottak/sentralbord	1	1
IT- avdeling	1	1
Lærlig IT	1	1
Prosjekt serviceportal/ HMS	1	1
Renholder	0,8	0,8
<b>SUM ansatte årsverk</b>	<b>13,3</b>	<b>12,3</b>

**Merknad:**

Enhetsleder sluttet 10.02.09, En medarbeider tilbake etter permisjon,  
En medarbeider midlertidig for å avhjelpe personal/lønn grunnet sykdom.

**Sykefravær**

Arb.sted	Egenm fravær dagsv	Sum sykem. dagsv	S.fravær 1-3 dagsv	Fravær 4-16 dagsv	Fravær 17-56 dagsv	Fravær > 56 dagsv	Sum fravær dagsv	Fraværs prosent
Servicetorget	13.1	90.5	0.0	0.0	11.5	79.0	103.6	9.9%

**Økonomisk resultat**

Servicetorg	Regnskap pr 30.04.09	Rev. Budsj. 2009	Forbr %	Regnskap pr.30.04.08	Rev Budsj 2008	Forbr %
0 Lønnskostnader	1,681	4,256	39	2184	4,526	48
1 Andre driftsutg.	1,603	3,175	50	1383	3,284	42
3 Kjøp av tjenester			-			-
4 Overføringer	364	520	70	321	520	62
<b>Driftsutgifter</b>	<b>3,648</b>	<b>7,951</b>	46	<b>3,888</b>	<b>8,330</b>	47
6 Salgsinntekter	(44)	(260)	17	(38.00)	(360)	11
7 Refusjoner	(633)	(520)	122	(393.00)	(520)	76
8 Overføringsinnt.			-			-
<b>Driftsinntekter</b>	<b>(677)</b>	<b>(780)</b>	87	<b>(431)</b>	<b>(880)</b>	49
<b>Driftsresultat</b>	<b>2,971</b>	<b>7,171</b>	41	<b>3,457</b>	<b>7,450</b>	46
5 Finanskostnader	-	-	-	-	-	-
9 Finansinntekter	(100)	(225)	44			-
Finansresultat	(100)	(225)	44	-	-	-
<b>Netto</b>	<b>2,871</b>	<b>6,946</b>	41	<b>3,457</b>	<b>7,450</b>	46

**De enkelte virksomheter**

(1000 kroner)	Regnskap pr 30.04.09	Rev budsj 2009	Forbr %	Regnskap pr.30.04.08	Rev budsj 2008	Forbr %
Rådmannen	314	760	41	242	764	32
Prosjekter	-	-				
Økonomiavdeling	530	1,460	36	482	1,275	38
Personal og service	597	1,512	39	614	1,833	33
Felles EDB	1,155	1,996	58	1,206	2,288	53
Felleskostnader drift	29	123	24	84	143	59
Personalpolitiske tiltak	1	-	-	534	55	971
Felleskostnader	122	524	23	117	540	22
Rådhusforvaltning	123	571	22	178	552	32
<b>Netto enhet</b>	<b>2,871</b>	<b>6,946</b>	<b>41</b>	<b>3,457</b>	<b>7,450</b>	<b>46</b>

**Avviksforklaring**

Enhetens netto budsjett er redusert med 0,5 mill kroner i fht 2008

Lønn lærling belastes rådmannens budsjett og forklarer avvik

Pr 1.tertial 2009 er forbruk ca kr.580.00 lavere enn 1.tertial 2008 og synes å være i tråd med forutsetningene i budsjett.

Skal målsetting opprettholdes kreves nøye prioriteringer og stram drift.

Budsjettet gir ikke rom tiltak utover ordinær drift.

### ***Viktige forhold***

Kommuneregnskap avlagt innen frist og godkjent av revisjonen

Innført elektronisk behandling av inngående fakturaer

Overgang til nytt (oppdatert) lønn-, regnskap og fakturasystem startet opp. Forventes operativt

Prosjekt IT vurderinger gjennomført, prosjektrapport foreligger. Behandles i komite mai måned.

Evaluering organisasjon og forslag til strukturtilpasning utarbeidet og behandlet av administrasjonsutvalget. Sendt organisasjoner m.v. til uttalelse, frist 15.mai

Gjenetablert eget epostsystem lokalt.

Innføring av enhetlig elektronisk helse,miljø og sikkerhetssystem er i slutfasen, opplæring medarbeidere pågår.

I tråd med forusettning i Hovedavtalen er kompetansekartlegging iverksatt. Fase 1 knyttet til kartlegging av formell kompetanse og praksis forventes slutført innen utgangen av juni 2009.

### ***Statusvurdering***

Selv om utfordringene har vært store i tilknytning til innføring og oppstart av nye løsninger innen lønn og økonomifunksjonene fungerer området tilfredsstillende.

Langtidssykefravær og medarbeidere som etter eget ønske har avsluttet sin tjeneste i kommunen har medført at personalarbeidet ikke har blitt ivaretatt tilfredsstillende.

Gjennomført vurderinger av IT i Vardø kommunen synliggjør behov for strategiplan, dokumentasjon, infrastrukturløsninger, standarisering og ressursbruk (behov)

Rehabilitering rådhuset har av kapasitetsmessige årsaker måttet bli nedprioritert.

Bystyret har bevilget 1,3 mill kroner til formålet i 2009.

Miljøkartlegging er foretatt og rehabiliteringsplaner foreligger på skissenivå.

Utstyrmessig er det umiddelbart behov for ny hovedkopimaskin og en større makuleringsmaskin på rådhuset.

Arkivlokalitetene er ikke tilfredsstillende og det har derfor vært arbeidet aktivt med alternative løsninger. Rehabilitering rådhuset vil også framtvinge alterative løsninger midlertidig.

### ***Utfordringer***

Samfunnsutviklingen gir IT en sentral rolle i en hver organisasjon. Hovedsatsingen bør derfor rettes mot IT området. De fleste ledd i organisasjonen stopper opp om ikke IT løsningene er velfungerende og fullstendige.

I forhold til dagens organisering både politisk og administrativt har ikke organisasjonen tilstrekkelig saksbehandlingskapasitet.

Løpende strukturtilpasninger vil være påkrevet.

### ***Konklusjoner***

Økonomisk vil enheten ha en stor utfordring med å holde de bevilgede budsjettammer. Vel 61% av enhetens budsjettammer medgår til lønn. Av øvrige driftskostnader medgår en vesentlig del til drift av IT.

Fokus IT området og personalforvaltning vil være viktig elementer resten av 2009.

Sakstittel:

**VURDERING AV IT-LØSNINGER FOR VARDØ KOMMUNE**

Saksbehandler: Hans Erik Wilhelmsen  
 Arkivsaksnr.: 08/723

Arkiv: 064

**Saksnr.: Utvalg**  
 5/09 Servicetorg og administrasjon

**Møtedato**  
 13.05.2009

**RÅDMANNENS FORSLAG TIL VEDTAK**

Prosjektrapport for IT-løsninger i Vardø kommune tas til etterretning.

Det søkes om tilleggsbevilgning på kr.100.000,- til utarbeidelse av IT strategi for Vardø kommune.

**SAKSOPPLYSNINGER:**

Komite for servicetorg og administrasjon har besluttet at det skulle foretas en ekstern gjennomgang av rutiner og ressursbruk for IT i Vardø kommune.

Bystyret har bevilget kr.100.000,- som tilleggsbevilgning til formålet.

Det ble innhentet tilbud fra 2 leverandører til prosjektet.  
 Firma Accelero ble på bakgrunn av tilbud og samlet vurdering engasjert til oppdraget.

Kontrakt ble inngått februar 2009 og prosjektet slutført medio april 2009.

Prosjektet har vært organisert med styringsgruppe og referansegruppe. I prosjektet har inngått spørreundersøkelse til alle ansatte og intervju blant ansatte.

Prosjektrapport følger som eget vedlegg.

**Hovedkonklusjoner i prosjektrapport**

Følgende tiltak er anbefalt som minimum:

- Utarbeidelse av IT strategi for Vardø kommune.
- Fastsettelse av standarder for IT infrastruktur.
- Dokumentasjon av alle IT løsninger.
- Plan for opplæring.
- Omorganisering av IT avdelingen.
- Utvidelse av ressurser på IT avdelingen.

Følgende tiltak er anbefalt som må tiltak:

- Innføring av servicedesk.

- Innføring av verktøy for administrasjon av pc-er og servere.
- Innføring av verktøy for overvåking av utstyr og kommunikasjon.
- Plan for rullering av infrastruktur.
- Superbruker ordning.
- Vurdering av Interkommunalt samarbeid.
- Vurdering av driftsavtale med DigForsk.

Tiltakene er anbefalt gjennomført i perioden 2009-2010.

I et grovt estimat antyder at Vardø kommune bør øke sitt IT budsjett fra ca 2,7 mill til 4,0 mill. I tillegg kommer en del investeringskostnader i 2010.

Rådmannens merknader:

Det er administrativt inngått avtale med IT-konsulent som er ute i permisjon om kartlegging og utarbeidelse av dokumentasjon for kommunens IT-systemer. Arbeidet er allerede i gang.

For at ikke videre arbeid med utvikling av IT tjenesten i Vardø kommune skal stoppe opp er rådmannens oppfatning at arbeidet med utarbeidelse av IT strategi bør komme i gang snarest.

Stipulert kosnad IT strategi ca kr.100.000,-.

Innen enhetens budsjett synes det ikke å være rom for en slik kosnad i 2009 og at søknad om tilleggsbevilgning vil være nødvendig.

Øvrige forslag til tiltak bør søkes hensyntatt og innarbeides i budsjett 2010.

Accelerero as

Hermann Westlie og  
Stein-Aksel Basma

# Accelerero



# VURDERING AV IT- LØSNINGER

Accelerero as har gjennomført et prosjekt for vurdering av dagens IT-løsninger for Vardø kommune.

	INNHOLD
	Sammendrag 19
	Bakgrunn 19
	Mandat 20
	Mål 20
Kommunens formål.....	20
Prosjektets formål .....	20
Prosjektets mål.....	20
Delmål .....	20
	Metode 21
	Kartlegging av ønskede IT tjenester 21
Intervju med brukere .....	21
Intervju med IT avdelingen .....	22
	Kartlegging av dagens IT-tjenester 22
Intervju med brukere .....	22
Opplæring.....	22
Utstyr .....	22
Programvare.....	22
Standardisering.....	23
Brukeropplevelse.....	23
Brukerstøtte .....	23
Intervju med IT avdelingen .....	23
Organisatorisk .....	23
Opplæring.....	23
Ressurser .....	23
Utstyr .....	23
Programvare.....	24
Planer.....	24
Dokumentasjon .....	24
Hjelpeløsninger.....	24
Prosesser .....	24
Standardisering.....	24
Oversikt .....	24
Avtaler .....	24
Annet .....	24
Møte med brukere .....	25

Planer og dokumentasjon .....		26
IT kostnader.....		26
	Oppsummering av spørreundersøkelse	26
Sammendrag .....		27
	Ønsket nivå på IT-tjenestene	28
Minimumstiltak .....		28
Bør gjennomføres.....		29
Kostnader/ressurser .....		31
	Plan for måloppnåelse	31
TCO .....		34
Forslag til IT budsjett .....		34
Forklaring til IT budsjett .....		35
Merknader .....		36
	Konklusjon	36

## Sammendrag

På oppdrag fra Vardø kommune har Accelero as gjennomført en kartlegging av dagens IT tjenester i Vardø kommune. Videre er det kartlagt hvilke IT tjenester som ønskes av brukerne og administrativ ledelse i kommunen. En prosjektgruppe bestående av to rådgivere fra Accelero as samt deltakere fra forskjellige deler av virksomheten har ut i fra denne kartleggingen fremlagt forslag til tiltak samt en grov plan for gjennomføring. Totalt 5 prosjektmøter er gjennomført. I tillegg har en referansegruppe gjennomført et møte. Utover dette har det vært en 3 timers gjennomgang av ITIL.

Kartleggingen ble gjennomført ved intervju av totalt 10 personer, spørreundersøkelse der kom inn 88 svar samt et fellesmøte med ansatte. I tillegg ble det bedt om tilgang til planer og dokumentasjon. Kartleggingen viser at 70 % av brukerne mener de har tilstrekkelig IT utstyr til å gjøre sine oppgaver. Det kan bety at 30 % mener de ikke har de nødvendige IT verktøy for å utføre sine oppgaver. Videre melder 25 % om for mye feil i dagens IT løsninger. Det er også mangel på IT personell ressurser og det tar i mange tilfeller for lang tid å få rettet feil og mangler. Det er et uttrykt ønske om mer IT ressurser tilgjengelig fra de fleste brukere. Ut fra kartleggingen er det anbefalt 6 minimumstiltak og 7 bør tiltak. Kostnadene forbundet med gjennomføring av disse tiltakene er avhengig av hvor mye som kan utføres med interne ressurser.

Følgende tiltak er anbefalt som minimum:

- Utarbeidelse av IT strategi for Vardø kommune.
- Fastsettelse av standarder for IT infrastruktur.
- Dokumentasjon av alle IT løsninger.
- Plan for opplæring.
- Omorganisering av IT avdelingen.
- Utvidelse av ressurser på IT avdelingen.

Følgende tiltak er anbefalt som må tiltak:

- Innføring av servicedesk.
- Innføring av verktøy for administrasjon av pc-er og servere.
- Innføring av verktøy for overvåking av utstyr og kommunikasjon.
- Plan for rullering av infrastruktur.
- Superbruker ordning.
- Vurdering av Interkommunalt samarbeid.
- Vurdering av driftsavtale med DigForsk.

Tiltakene er anbefalt gjennomført i perioden 2009-2010. I et grovt estimat antyder vi at Vardø kommune bør øke sitt IT budsjett fra ca 2,7 mill til 4,0 mill. I tillegg kommer en del investeringskostnader i 2010.

## Bakgrunn

Vardø kommune har ikke IT-tjenester som de er fornøyd med. Fra ledelsen er det tvil om kommunens avsatte IT-ressurser benyttes optimalt samtidig som det fra IT-avdelingen er en klar oppfatning at dagens avsatte IT-ressurser ikke er tilstrekkelig. Fra politisk hold er det sterkt misnøye med gjentakende overskridelser av tildelte IT budsjett rammer.

Vardø kommune ønsker å få gjennomgått sine IT-tjenester og få disse evaluert opp mot de ønsker og forventninger kommunens brukere har til IT-tjenestene. Tjenestene ønskes sammenlignet mot andre, i utgangspunktet sammenlignbare, kommuner i Øst-Finnmark. Evalueringen skal gjennomføres på både tjeneste- og utstyrsnivå.

## Mandat

- Prosjektets navn er: "Vurdering av IT-løsning".
- Oppdragsgiver er: Politisk og administrativ ledelse i Vardø kommune.
- Bakgrunn: IT budsjett overskrides og det er fremkommet tvil om dagens driftsform er effektiv. Det ønskes utredet hva som er mulig å få til innenfor dagens økonomiske ramme. Det ønskes videre å få oversikt over brukte ressurser og om disse benyttes riktig. Dekkes kommunes behov for IT tjenester og hvilket servicenivå er det naturlig av kommunen skal ha.
- Mål: Gjennomføring av en Vurdering av IT-løsningen til Vardø kommune.
- Rammebetingelser: Dagens økonomiske budsjetttramme for IT ligger fast.
- Bidrag til virksomheten: Oversikt over benyttede IT ressurser. Beslutningsgrunnlag for beslutninger om hvordan Vardø kommunes IT-løsninger skal være. Plan for måloppnåelse.
- Økonomi: Prosjektet har ikke eget budsjett.

## Mål

### ***Kommunens formål***

Vardø kommune skal gi kommunes innbyggere gode kommunale tjenester innenfor kommunes virksomheter. Kommunen skal støtte opp om kommunens politisk system og tilrettelegge for politisk arbeid. Kommunens virksomhet er bygget omkring følgende sektorer:

- Servicetorg
- Grunnskole
- Barnehager
- Helse og sosial
- Pleie og omsorg
- Teknisk
- Næring, plan og kultur

### ***Prosjektets formål***

En IT løsning som fungerer og som er mest mulig funksjonell og rasjonell. Standardisering av kommunens IT infrastruktur og riktig IT opplæring.

### ***Prosjektets mål***

Beslutningsgrunnlag med en klar målsetning. Hvordan oppnå ønsket nivå i forhold til IT tjenestene. Øke kvalitet på kommunens tjenester. Avdekke avvik. Finne akseptabelt tjenestenivå. IT skal støtte kommunes øvrige tjenesteproduksjon mest mulig effektivt.

### **Delmål**

- Kartlegge ønskede IT-tjenester

- Kartlegge dagens IT-tjenester
- Spørreundersøkelse
- Plan for hvordan oppnå ønsket IT-tjeneste nivå
- Plan for måloppnåelse

## Metode

Kartleggingen er gjennomført ved bruk av følgende metoder:

- Intervju med IT-avdelingen
- Intervju med utvalgte brukere. Totalt 10 intervju.
- Fellesmøte med ansatte
- Spørreundersøkelse. Totalt 88 besvarelser.
- Gjennomgang av planer og dokumentasjon.

Vi har valgt å stille samme type spørsmål gjennomgående i både intervjuer med brukere, spørreundersøkelse og fellesmøte. I intervju med IT var fokuset rettet mot hvordan de jobber i dag og hvordan de ønsker å levere tjenester i fremtiden samt en enkelt teknisk gjennomgang av kommunens IT infrastruktur.

Vi har valgt å fokusere på følgende tema:

- Brukerstøtte
- Opplæring
- Organisering
- Feil og mangler
- Ønskede tjenester og løsninger
- Planer og strategier
- Dokumentasjon

## Kartlegging av ønskede IT tjenester

### *Intervju med brukere*

Fra brukere er følgende ønsker fremkommet:

- Mer ressurser på IT avdelingen. Egen IT ansvarlig tilknyttet skole.
- Ønsker løsning for å kunne resette/reinstallere maskiner i undervisningen.
- Ønsker og selv å kunne oppdatere programvare på egen pc.
- Vil ha øyeblikkelig hjelp ved problemer i klassene i forbindelse med undervisning.
- Løsning for å kunne skanne inn dokumenter.
- Fjerntilgang til kommunes IT-løsning.
- At elevene har egne skole pc-er.
- Egne datarom på skolene med bra utstyr.
- Utarbeidelse av IT planer.
- Brukerstøtte løsninger.
- Superbrukerordninger for å avlaste IT-avdelingen.
- IT med i ledergruppen.
- Leasing av utstyr for å kunne rullere pc-parken planmessig.

- Mer opplæring, både grunnopplæring og på fagsystemer
- Kvalitetssikring av lokalt feilrettingsarbeid.
- Mer tid til opplæring på egne fagsystemer.
- Datautveksling mellom forskjellige fagsystemer.
- Standardisering av programvare.

### ***Intervju med IT avdelingen***

Fra IT avdelingen er følgende ønsker fremkommet:

- Økning av personellressursene. Ønsker at IT har minst 2 stillinger + lærling.
- Beredskapsavtaler for arbeid utenom normal arbeidstid.
- Løsning for brukerstøtte.
- Driftsløsning for pc-er og servere.
- Løsning for overvåkning av utstyr/kommunikasjon.
- Ny løsning for avbruddsfri strømforsyning.
- Ny felles løsning for sikkerhetskopiering av data.
- Å bli tatt med på beslutninger.
- Ny løsning for drift av Helse og sosial.

## **Kartlegging av dagens IT-tjenester**

### ***Intervju med brukere***

#### **Opplæring**

Ansatte har deltatt på noe opplæring på fagsystemer som Fronter og E-sak. Videre ble det gjennomført en del grunnopplæring for mange år siden.

Elevene gis ikke egen IT opplæring på skolenes løsninger.

Det er mangel på grunnopplæring og opplæring i bruk av fagsystemer i form av kurs.

Opplæring i bruk av IT løsninger gis ofte av kolleger og av IT-avdelingen. Opplæringen føles mangelfull.

Det ble fortalt at IT kompetanse ikke ble kartlagt ved ansettelse i kommunen.

#### **Utstyr**

Skolene har dataskap med bærbare maskiner. Disse er av forskjellig type og det er ofte mye rot med forskjellige strømforsyninger. Det er ingen ansvarlige for disse data skapene på skolene.

Noen er fornøyd med eget utstyr mens andre mener det er veldig dårlig. Spesielt pc-er på datarom og i klasserom på skolene hevdes det er dårlige.

En del veldig gamle pc-er med Windows 98 eller Windows 2000 på skolene. Mange maskiner mangler pc-mus.

Gamle servere i bruk på legesiden.

#### **Programvare**

De fleste er relativt fornøyd med den programvaren som er tilgjengelig.

IT løsningen Barnevern benytter er vanskelig å bruke og virker uferdig.

Pleie og omsorg sliter med programvare som ikke virker.

### **Standardisering**

Forskjellige versjoner av programvare er installert på pc-ene og mange forskjellige operativsystem er i bruk på skolene.

### **Brukeropplevelse**

I undervisningen kastes det bort mye tid på innlogging av elever. Det går ofte så "treigt" at det ikke er mulig å jobbe. Om alle elevene i en klasse er på Internett samtidig så stopper ting opp. Det beskrives problemer med å få åpnet en del type vedlegg  
Generelt beskrives oppetiden til IT løsningene som god.  
Fra helse er synspunktet at de har gode verktøy.

### **Brukerstøtte**

De fleste får hjelp i løpet av en dag eller to om ting står. Småting kan ta veldig langt tid. Legestasjonen får prioritert hjelp i løpet av meget kort tid ved problemer.

### **Intervju med IT avdelingen**

Intervjuet er gjort med IT ansvarlig i Vardø kommune, Geir Øyvind Eriksen.

### **Organisatorisk**

IT-ansvarlig er ikke med i Rådmannens ledergruppe. IT-avdelingen er organisatorisk underlagt Service Personal lederen. Det finnes ingen avtaler for beredskap utenfor normal arbeidstid.

### **Opplæring**

IT ansvarlig har selv ikke deltatt på kurs de siste 3 år. IT avdelingen gjennomfører innføringsopplæring med nyansatte.

### **Ressurser**

Det er i dag 1 stilling som IT-ansvarlig pluss 1 IT-lærling tilknyttet IT-avdelingen i kommunen. I tillegg finnes det noe IT ressurser ute på skolene. På den ene skolen i byen finnes en 20 % ressurs som er innleid og på den andre skolen i byen har en pedagogisk ansatt 2-3 timer avsatt til IT per uke. På skolen i Kiberg finnes ingen IT ressurs.  
IT avdelingen har et årlig driftsbudsjett på 240 tusen. I tillegg avsettes det 900 tusen årlig i budsjettet til lisenser, kommunikasjon og driftsavtaler. Det avsettes ingen investeringsmidler.

### **Utstyr**

Kommunen har anslagsvis 25-30 servere, 3 nettverkslagringsservere og 225-250 pc-er. Skole har ca 150 pc-er, Digforsk har 25 pc-er, administrasjonen har 40, Sosial har 15-20 pc-er (inkl NAV) og Lege/sykehjem/helsesøster har 15 pc-er.  
På nettverkssiden har kommunen mellom 35 og 40 switcher, 3 brannmurer og en rekke trådløse aksesspunkt.  
Kommunen har også avbruddsfrie strømforsyninger, løsninger for sikkerhetskopiering av data, kjøleanlegg og en andre nødvendige infrastruktur løsninger.  
Kommunen har ingen løsning for felles datalagring.

## Programvare

Det er i bruk over 20 forskjellige fagsystemer i kommunen. I tillegg finnes kontorstøtte løsninger, fellesprogramvare, databaseløsninger og noe pedagogisk programvare. Mye av fagsystemene er knyttet til Helse og sosial tjenesten.

## Planer

Det finnes ingen skriftlige IT planer i kommunen og det finnes ingen IT strategi. Det finnes heller ingen planer eller prosedyrer i forbindelse med nyansatte i kommunen.

## Dokumentasjon

Det finnes lite eller ikke noe skriftlig dokumentasjon for Vardø kommunes IT-løsninger. Det finnes noe dokumentasjon på nettverket samt at lærlingen i øyeblikket lager en IP, VLAN og programvare oversikt. All annen dokumentasjon finnes ”i hodene” på IT-ansvarlig og IT lærlingen.

## Hjelpeløsninger

Det finnes ingen overvåknings-, drifts- eller brukerstøtteløsninger i bruk.

Det finnes i bruk 3 servere for Microsoft oppdateringer. Videre finnes det logg server og server med programvare for styring av telefonsentralen.

## Prosesser

Ved innføring av nye løsninger er allerede mye bestemt før IT avdelingen involveres.

Personalressurser vurderes ikke og det finnes ingen plan for gjennomføring. Ofte er alt som finnes en spesifikasjon fra leverandør.

## Standardisering

Det finnes ingen standardisering for pc-er. Pc-er kjøpes inn av de forskjellige avdelingene ”etter eget forgodt befinnende”, ofte der de i øyeblikket er billigst. Det finnes også mange forskjellige operativsystemer i bruk. Ønsket standard for operativsystem er Windows XP SP3. Det finnes ingen dokumentert standard for annet utstyr. På servere er operativsystemet Windows servere 2003 R2.

## Oversikt

Det finnes ikke noe skriftlig oversikt, database eller kartotek over utstyr og programvare.

## Avtaler

Det finnes en avtale for drift av Digforsk sine løsninger som gir dem tilgang til Vardø kommunes løsninger og IT ressurser.

## Annet

Følgende kommentarer og merknader framkom:

- Har aldri fri! Er blitt hentet på kveld/natt for feilretting av legesystemer.
- Ledelsen forstår ikke hva vi drifter!
- Mye feil som ikke blir rettet.
- De snille må vente lengst. Særlig skolen må vente.

## Møte med brukere

- Utstyr og programvare
  - Sakarkiv; noen bruker Windows og noen WEB. Man mener WEB basert versjon er dårlig/tungvint. Mangler integrasjon med e-post.
  - Automatisk postliste til web/internett mangler
  - Problemer mot forskjellige fagsystemer
- Feil
  - Noen småfeil
  - Har vært klager på ProfDoc
- Organisering
  - Etterspør superbrukere
  - Lite IT ressurser
- Hvem får du hjelp fra
  - IT – Geir Øivind
  - Sidemannen
  - Superbrukere
  - Nettverk i andre kommuner
- Får du hjelp når du trenger det
  - Ja, ved alvorlige feil
  - Tar lang tid når det gjelder mindre ting – Tredje prioritet
  - Kan måtte vente lenge for å få installert ”ny” programvare
- Hvem har ansvar for innkjøp
  - Geir Øivind
  - Den som har penger
  - Nærmeste leder
- IT-løsninger/tjenester du savner
  - Ingenting
  - Oppgradering økonomisystem
    - Anskaffelse i samarbeid med andre kommuner
- Stopper arbeidet når IT stopper?
  - Blir arbeidsledig når pc og/eller web tjenester stopper
  - Får tid til å rydde
  - Mange i kommunen som ikke er avhengig av data for å opprettholde produksjon.
- Hvem har hovedansvar for IT
  - Rådmannen
  - Enhetsledere
  - En sjøl
  - Geir Øivind
- Opplæring
  - E-SAK web
  - Dårlig og manglende opplæring
  - Har hatt ”grunnopplæring” på videregående for mange år siden
  - Litt tilfeldig hvordan opplæring en får.
  - Regelmessig oppfølging av opplæringen

- Generelle forslag
  - Plan for intern opplæring med bruk av egne ressurser.

## **Planer og dokumentasjon**

Accelerero as har etterspurt følgende planer og dokumentasjon:

- IT strategi
- Andre IT planer
- Driftsdokumentasjon
- Informasjonssikkerhet
- Oversikt over forbruk på alle IT relatert ARTS kontoer i regnskapet for 2008 inkludert lønninger, drift og investeringer.

Det har ikke blir fremskaffet noen slike planer eller dokumentasjon til oss. Vi må derfor anta at IT planer, driftsdokumentasjon og IT strategi ikke finnes. Vi er blitt opplyst om at det skal finnes noe planer/dokumentasjon i forbindelse med Vardø kommunes hjemmeside prosjekt fra noen år tilbake. Dette er heller ikke fremlagt.

## **IT kostnader**

- Felles IT                            2 489 247,-
- IT annet                             233 657,-
- Totalt IT kostnad                2 722 904,-

De totale driftsutgifter for Vardø kommune var 156 millioner i 2008. IT kostnader utgjør da ca 1,7 % av de totale driftsutgifter.

### *Andre kommuner*

- Tana kommune
  - IT budsjett 10 000 000,-
  - Totalt hele kommunen 226 252 000,-
  - IT utgjør ca 4,4 % av det totale budsjett
  - 3,5 stillinger
- Berlevåg kommune
  - IT budsjett 1 843 000,-
  - Totalt hele kommunen 94 000 000,-
  - IT utgjør ca 2,0 % av det totale budsjett
  - 2 stillinger

## **Oppsummering av spørreundersøkelse**

Det ble gjort 88 besvarelser i undersøkelsen, hvorav 4 ikke er fullstendig utfylt. 62 av besvarelsene er levert elektronisk, de resterende er levert skriftlig. Følgende spørsmål ble stilt:

- Hvor i kommunen jobber du?
- Hvordan er du fornøyd med IT-utstyret ditt?
- Får du hjelp når du trenger det?
- Hvor lang tid tar det før du får hjelp?

- Hvor lang tid er det akseptabelt å vente før du får hjelp?
- Hvem får du hjelp fra?
- Har du fått nødvendig opplæring i fagsystemet/systemene du benytter?
- Stopper arbeidet ditt opp fullstendig dersom IT-verktøyene svikter?
- Hvor stabile synes du IT-løsningene i Vardø kommune er?
- Opplever du mye feil i IT-verktøyene?
- Hvordan ønsker du at IT-tjenesten i kommunen skal være?
- Er det IT-løsninger/tjenester du savner?
- Har du generelle forslag til forbedringer?
- Hvem har ansvar for innkjøp av IT-utstyr/løsninger/programvare/rekvisita på din enhet?
- Hvem har ansvar for at de IT-løsninger du benytter, fungerer?
- Hvem har hovedansvar for IT i kommunen?

## Sammendrag

- IT verktøy
  - 70 % sier de har tilstrekkelig utstyr til å utføre jobben sin.
  - 70 % sier de kan utføre andre oppgaver om IT systemene stopper.
  - 30 % sier at alt arbeid stopper opp om IT systemene stopper.
- Opplæring
  - 50 % sier de har fått tilstrekkelig opplæring.
  - 32 % sier at opplæringen var for dårlig eller er utdatert
  - 18 % sier de ikke har fått opplæring.
- Brukerstøtte
  - 70 % sier de får hjelp når de trenger det og 30 % mener det tar for lang tid.
  - De fleste får hjelp fra IT-avdelingen. Mange får i tillegg også hjelp fra kolleger. Noen får også hjelp av eksterne leverandører.
  - Brukerne forventer generelt hjelp i løpet av samme dag.
  - Brukerne forventer øyeblikkelig hjelp i "krise" situasjoner.
  - Brukerne får hjelp i løpet av 15 minutter til at ting aldri blir løst. Det er nevnt flere år.
  - Mange brukere får hjelp i løpet av samme dag som problemet oppstår.
- Stabilitet og feil
  - I underkant av 55 % synes IT systemene er stabile.
  - 8 % opplever systemene som veldig ustabile men ca 34 % opplever noe ustabilitet.
  - 45 % opplever lite feil på IT systemene
  - 24 % sier at det er for mye feil
  - 27 % sier at de opplever feil i enkeltsystemer.
- IT tjenesten
  - Brukerne ønsker at den skal være lett tilgjengelig
  - At den skal være faglig oppdatert
  - Klare ansvarsforhold mellom IT og brukere
  - Flere ansatte
- Tjenester som savnes
  - Opplæring

- Egen IT ansvarlig på skolene
- Ønsker tilgang til kommunens nettverk hjemmefra
- Forbedringsforslag
  - Opplæring, kurs informasjon
  - Mer tilgang på IT kompetanse
  - Mer IT utstyr til skolene
  - Få på plass en IT-plan som avklarer ansvar, og felles opplæring
  - Standardisering av datasystemer på skolene
  - Løsning for tilbakestilling av oppsett på klasseroms PC-er
- Innkjøp
  - Veldig mange som har ansvar for innkjøp av IT i kommunen
  - Noe uklare ansvarsforhold
- Ansvar for IT
  - Veldig uklart hvem som ansvar for IT
  - Hovedansvaret menes delt mellom IT avdelingen og Rådmannen

## Ønsket nivå på IT-tjenestene

Ut i fra kartlegging av hvor Vardø kommune står i dag og hvor en ønsker å være er det en rekke tiltak som må iverksettes og en del tiltak som bør vurderes iverksatt. Vi har også sammenlignet Vardø kommunes IT tjenester mot sammenlignbare kommuner i nærområdet. Sammenligningen med andre kommuner er gjort med basis i den kjennskapen Accelerero har til tjenestenivået i disse kommunene.

En IT tjeneste som ikke er effektiv for virksomheten vil medføre store unødvendige total kostnader. De tiltak vi anbefaler er nødvendige for å nå et minimumsnivå for kommunens IT tjenester. Det er også viktig å merke seg at anskaffelseskostnader i seg selv kun er en mindre del av de totale kostnader med en IT løsning. Ofte kan anskaffelses kostnader kun beløpe seg til 10-20 % av den totale kostnaden for løsningen. En stor del av de totale kostnadene er ofte forbundet med løpende drift og sluttbruker kostnader.

Det er en del av de anbefalinger vi kommer med som ikke i seg selv utløser investering eller driftskostnader.

### Minimumstiltak

Prioritet	Tiltak	Beskrivelse/begrunnelse
1.	Utarbeidelse av IT strategi for Vardø kommune	Det finnes ingen IT strategi for Vardø kommune. Dette medfører en manglende overordnet styring med IT i kommunene. En IT strategi behøver ikke å være noen "gigant" plan men kan inneholde kommunens IT visjoner og ønsker for de neste 4-5 år. En IT strategi må vedlikeholdes hvert år og kan ikke være et statisk dokument som ble vedtatt mange år tilbake. IT strategi planen skal fastsette styringsparametre og være grunnlaget for IT budsjettet.
2.	Fastsettelse av standarder for IT infrastruktur	Grunnlaget for hvordan en ønsker å standardisere settes ofte i en IT strategi. Dette bør gjennomføres et prosjekt og minimum sette standard følgende

Prioritet	Tiltak	Beskrivelse/begrunnelse
		<p>infrastruktur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programvare - typer og versjoner</li> <li>• PC type(r)</li> <li>• Server type</li> <li>• Operativsystem på servere og pc-er</li> <li>• Nettverksutstyr som brannmurer, switcher og trådløst utstyr.</li> <li>• Skriver typer</li> </ul> <p>Standardene bør gjennomgås minimum en gang per år og det bør ikke være tillatt å omgå standarden</p>
3.	Dokumentasjon av alle IT løsninger	<p>Det finnes ingen eller sterkt mangelfull dokumentasjon av dagens IT løsning i Vardø kommune. Ved rullering av ansatte på IT avdelingen er dette et problem. Videre skaper dette vanskeligheter for å sikre en kvalitetsmessig god IT tjeneste.</p> <p>Arbeid med å dokumentere dagens IT løsninger er arbeid som bør iverksettes så snart som mulig. Her er mulig å benytte ITIL verktøy eller metoder.</p>
4.	Plan for opplæring	<p>Det finnes ingen plan for opplæring av ansatte. Opplæring av ansatte (og kanskje elever) er nøkkel for å effektivisere og forbedre bruken av IT. Ofte er det manglende grunnopplæring som er problemet. Med grunnopplæring mener vi opplæring i bruk av operativsystem og de mest brukte kontorstøtteløsningene. Det er viktig å få slik opplæring gjennomført regelmessig og planmessig. Spesielt viktig er det også å takle dette i forhold til nyansatte.</p>
5.	Omorganisering av IT avdelingen	<p>IT avdelingen er i dag underlagt Service og Personal. Vi mener at IT er av så strategisk viktighet for enhver virksomhet og at det derfor er viktig og plassere IT lederen organisatorisk på samme nivå som lønn eller personal lederen. IT ansvarlig bør være IT leder og bør innlemmes i Rådmannens ledergruppe.</p>
6.	Utvidelse av ressurser på IT avdelingen	<p>Dagens IT bemanning er under minimumsstandard. Det bør minimum være 2 faste stillinger ved avdelingen i tillegg til eventuelle IT lærlinger. I de to stillingene inngår IT leder pluss en IT konsulent. Med to stillinger på IT blir en langt mindre sårbar i forbindelse med for eksempel sykdom og ferieavvikling, samt at det gis mulighet for å utvikle et lite fagmiljø. En av stillingene kan godt knyttes nært opp til skolene.</p>

### **Bør gjennomføres**

Prioritet	Tiltak	Beskrivelse/begrunnelse
-----------	--------	-------------------------

Prioritet	Tiltak	Beskrivelse/begrunnelse
1.	Innføring av servicedesk.	Det finnes i dag svært manglende rutiner og prosesser for å håndtere IT relaterte henvendelser. Det bør gjennomføres en prosess for å få på plass en Servicedesk løsning i Vardø kommune. Denne prosessen bør gjennomføres med utgangspunkt i ITIL sitt metodeverk. Det kan også bli påkrevet å anskaffe et kommersielt Servicedesk verktøy om ikke "gratis" løsninger kan benyttes.
2.	Verktøy for administrasjon av pc-er og servere.	Per i dag benyttes det ikke noe slikt verktøy i Vardø kommune. Slike verktøy benyttes til å få oversikt over hvilken IT infrastruktur kommunen har og benytter. Det gir oversikt over programvare, operativsystem, pc-er, servere med mer. Dette er informasjon som danner grunnlag for IT planlegging og budsjettering. Videre benyttes slike verktøy til automatisk klargjøring av pc-er og til automatisk installasjon av programvare. Dette er meget effektiviserende for enhver IT-avdeling.
3.	Verktøy for overvåking av utstyr og kommunikasjon.	Overvåking av utstyr og kommunikasjon gir IT-avdelingen mulighet for å være proaktiv i forhold til feil og problemer. De får da mulighet til å rette feil før disse får konsekvenser for brukerne. Uten overvåkning vil det ofte være brukerne som melder om slike feil til IT-avdelingen.
4.	Plan for rullering av infrastruktur.	Alle IT løsninger og alt IT utstyr har begrenset levetid. Noen løsninger har en optimal levetid på 3 år og noen kanskje oppimot 8-10 år. Det er få om noen løsninger som har en levetid lengre enn 10 år per i dag. Dette medfører at alt IT utstyr/løsninger må skiftes ut med jevne mellomrom. Med bakgrunn i en valgt IT strategi og i forhold til hvilket nivå virksomheten ønsker å ha på sine IT tjenester utarbeides det planer for når infrastrukturen skal skiftes. Dette gir en planmessig rullering og gir gode muligheter for planmessig budsjettering av den utskiftingen som vil komme.
5.	Superbruker ordning	Det bør etableres superbrukere/systemeiere for alle fagsystemer. Disse bør få et utvidet ansvar for fagsystemet både i forhold til drift, brukerstøtte og opplæring.
6.	Interkommunalt samarbeid	Det bør vurderes om det er mulig å samarbeide med andre kommuner om enkelte IT tjenester. Det er en rekke av kommunene i Øst-Finnmark som har IT samarbeid på forskjellige nivå. Slikt samarbeid gir ofte effektivisering og besparelser på de tjenester det samarbeids om. Dette arbeidet bør pågå over lang tid og det bør ved enhver innføring av nye systemer forsøke å finne samarbeidspartnere blant

Prioritet	Tiltak	Beskrivelse/begrunnelse
		kommunene i Øst-Finnmark.
7.	Vurdering av driftsavtale	Vardø kommune har en avtale med DigForsk om drift av deres dataløsning. DigForsk har ca 25 pc-er samt en del annet utstyr. Vardø kommune bør gjennomgå avtalen de har med DigForsk. 25 pc-er tilsvarer ca 10 % av kommunens totale antall pc-er og DigForsk bør da minimum dekke 20 % av en IT stilling pluss 10 % av andre relevante driftskostnader.

Det kunne også blitt satt opp en rekke tiltak for å fornye eller effektivisere dagens fysiske IT infrastruktur. Dette vil vi ikke gjøre siden de foreslåtte tiltak vil ta tak i disse problemstillingene. Vi kan likevel påpeke at dagens løsning ligger noe under gjennomsnittet av det vi har sett i andre kommuner uten at dette i utgangspunktet i dag er veldig problematisk.

### Kostnader/ressurser

Vi har forsøkt å estimere kostnader og ressursforbruk for de foreslåtte tiltak. Det er oppgitt både estimert kostnad ved bruk av intern eller ekstern prosjektleder. Alle estimerte kostnader er basert på antakelser og kan svinge mye i begge retninger og må bare benyttes som rene estimater.

Tiltak	Ressurser	Intern	Ekstern	Årlig kostnad	Engangskostnad
<b>Må</b>	<b>Timer</b>	<b>kr 300,00</b>	<b>kr 1 000,00</b>		
Utarbeidelse av IT strategi for Vardø kommune	100	kr 30 000,00	kr 100 000,00		
Fastsettelse av standarder for IT infrastruktur	50	kr 15 000,00	kr 50 000,00		
Dokumentasjon av alle IT løsninger		kr -	kr -		
Plan for opplæring	100	kr 30 000,00	kr 100 000,00		
Omorganisering av IT avdelingen				kr 100 000,00	
Utvidelse av ressurser på IT avdelingen				kr 500 000,00	
<b>Bør</b>					
Innføring av servicedesk					kr 200 000,00
Verktøy for administrasjon av pc-er og servere					kr 150 000,00
Verktøy for overvåking av utstyr og kommunikasjon					kr 50 000,00
Plan for rullering av infrastruktur	20	kr 6 000,00	kr 20 000,00		
Superbruker ordning					
Interkommunalt samarbeid	50	kr 15 000,00	kr 50 000,00		
Vurdering av driftsavtale					
<b>Totalt</b>		<b>kr 96 000,00</b>	<b>kr 320 000,00</b>	<b>kr 600 000,00</b>	<b>kr 400 000,00</b>

### Plan for måloppnåelse

Det er viktig å forstå at å nå de mål som settes vil ta mange år og mye ressurser. En bør ikke starte med for mange ting samtidig men gjennomføre tiltak i en prioritert rekkefølge. Dette gir kontroll med kvaliteten og kostnadene forbundet med tiltaket.

Noen tilbake anbefales det iverksatt så snart som mulig. Dette er:

- Omorganisering (tilpasning) av IT-avdelingen.
- Dokumentasjon av alle IT-løsninger.
- Vurdering av driftsavtale med DigForsk.
- Utvidelse av ressurser på IT-avdelingen.

Videre anbefaler vi at følgende tiltak gjennomføres i løpet av 2. Halvår 2009:

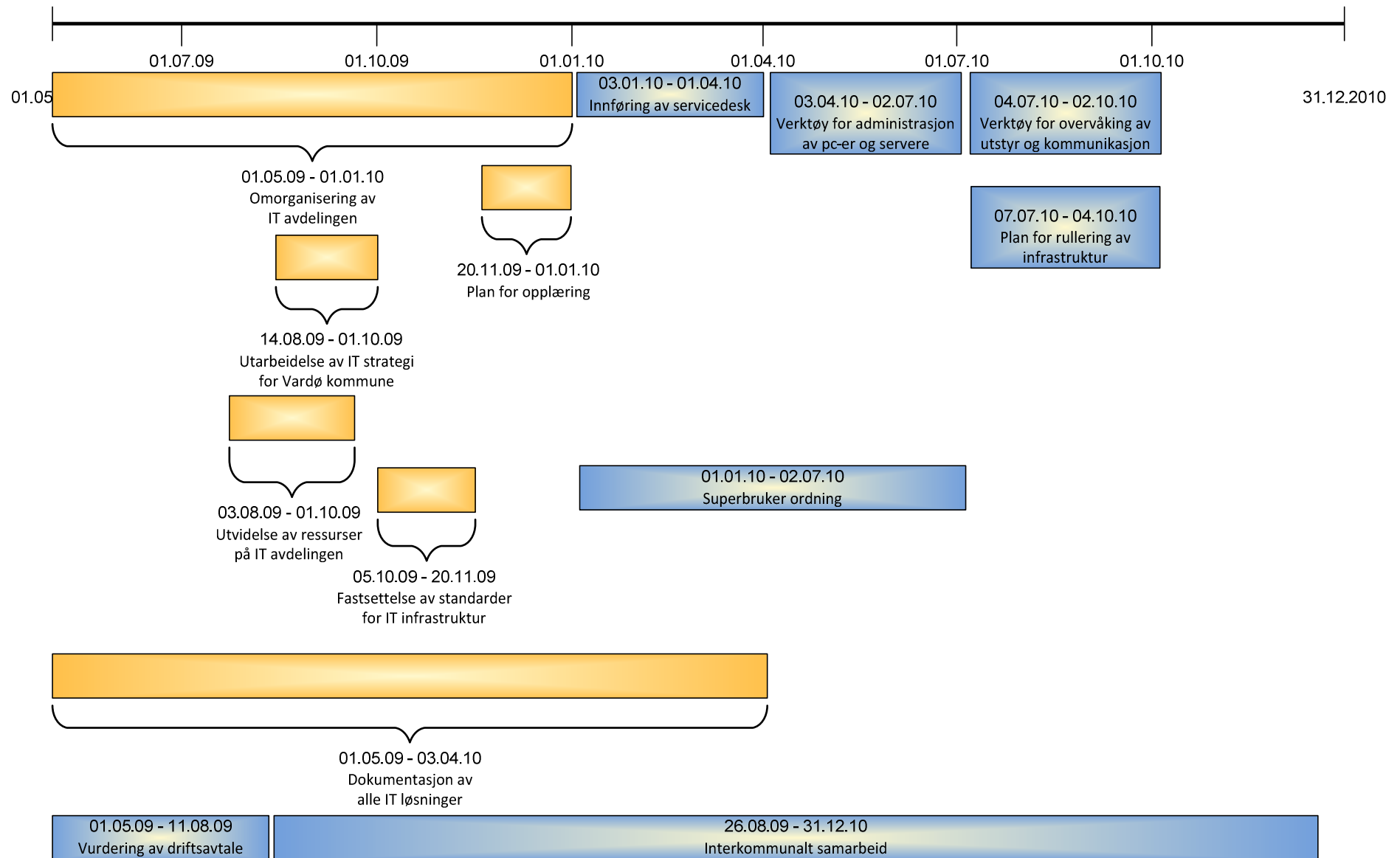
- Utarbeidelse av IT strategi for Vardø kommune.

- Fastsettelse av standarder for IT infrastruktur.
- Plan for opplæring.
- Interkommunalt samarbeid (bør fortsette i alle fall ut 2010).

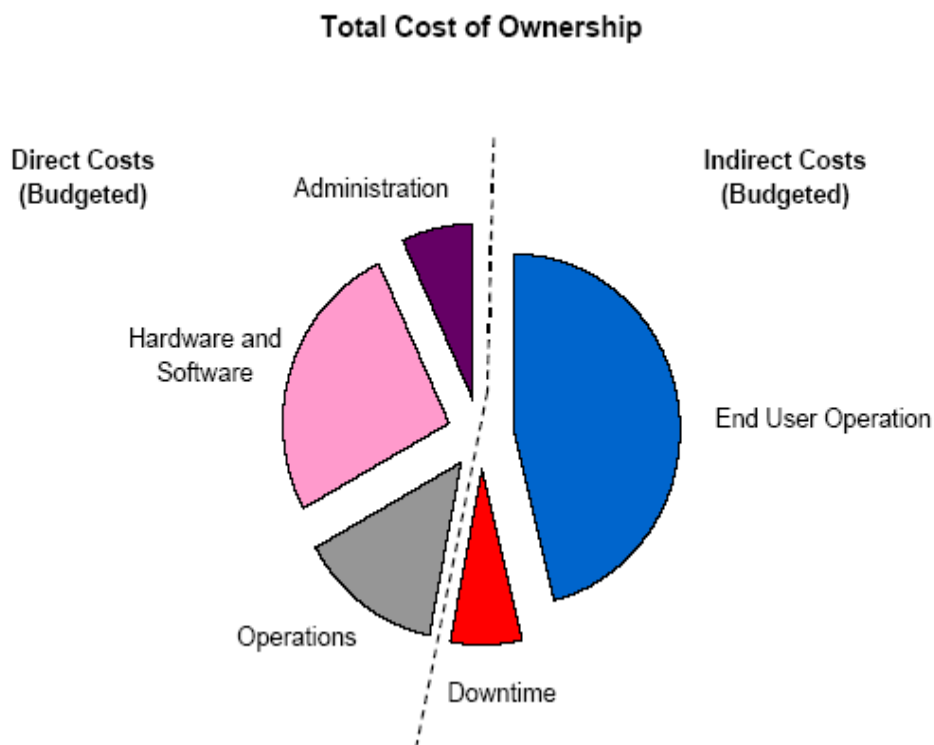
I 2010 anbefaler vi at følgende tiltak gjennomføres:

- Innføring av Servicedesk.
- Verktøy for administrasjon av pc-er og servere.
- Verktøy for overvåkning av utstyr og kommunikasjon.
- Plan for rullering av infrastruktur.
- Superbruker ordning.

## Sak 4/09



## TCO



Maskinvare og programvarekostnader utgjør normal i følge Gartner Group ca 25 – 30 % av de totale kostnader forbundet med IT. Årlig total kostnad for en Windows XP pc koster i følge Gartner 20-31 tusen per år avhengig av valgt driftsmodell.

**Forslag til IT budsjett**

Hva	Kostnad	Nedskrivning	Antall	Totalkostnad	Årskostnad
IT-konsulent	kr 500 000,00		2		kr 1 000 000,00
Kommunikasjon	kr 965 000,00				kr 965 000,00
Driftsavtaler	kr 654 000,00				kr 654 000,00
PC-er	kr 10 000,00	5	250	kr 2 500 000,00	kr 500 000,00
Servere	kr 30 000,00	8	30	kr 900 000,00	kr 112 500,00
Annet utstyr	kr 5 000,00	6	20	kr 100 000,00	kr 16 666,67
Kontorstøtte undervisning	kr 300,00		150		kr 45 000,00
Kontorstøtte administrasjon	kr 3 000,00	4	100	kr 300 000,00	kr 75 000,00
Fagprogram løsninger	kr 50 000,00	5	20	kr 1 000 000,00	kr 200 000,00
Nettverksutstyr	kr 5 000,00	8	40	kr 200 000,00	kr 25 000,00
Nettverksutstyr sentralt	kr 200 000,00	8	1	kr 200 000,00	kr 25 000,00
Brannmurer	kr 40 000,00	5	2	kr 80 000,00	kr 16 000,00
Wireless	kr 3 000,00	8	16	kr 48 000,00	kr 6 000,00
UPS	kr 40 000,00	5	1	kr 40 000,00	kr 8 000,00
Backup stasjoner	kr 50 000,00	5	1	kr 50 000,00	kr 10 000,00
Kjøling	kr 50 000,00	10	1	kr 50 000,00	kr 5 000,00
Serverprogramvare	kr 200 000,00	4	1	kr 200 000,00	kr 50 000,00
Opplæring/kurs	kr 200 000,00	1	1	kr 200 000,00	kr 200 000,00
<b>Totalt</b>					<b>kr 3 913 166,67</b>
					2,51 %
Forbruk 2008					kr 2 722 904,00
Økning					kr 1 190 262,67
					1,70 %

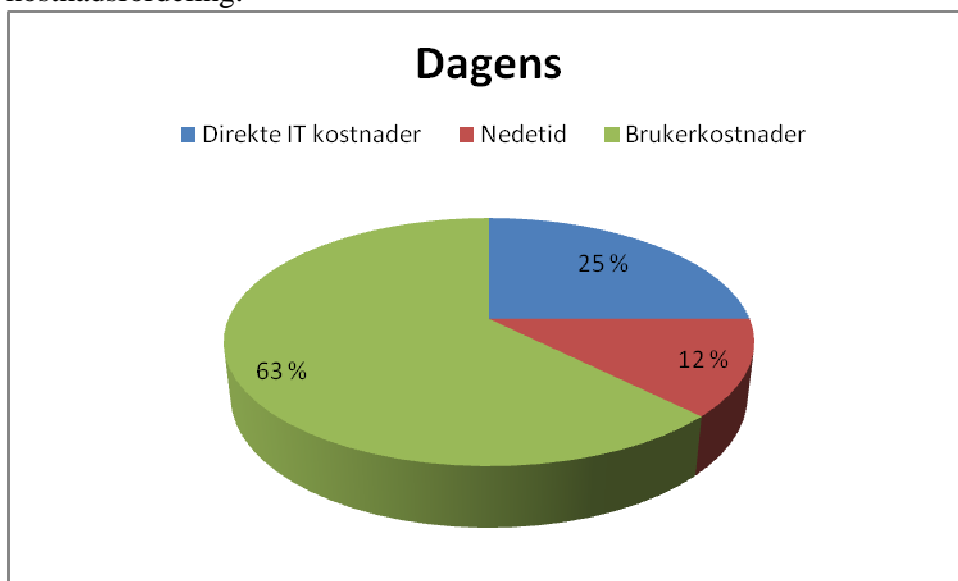
**Investeringer 2010**

Servicedesk	kr 200 000,00
Verktøy for administrasjon av pc-er og servere	kr 150 000,00
Verktøy for overvåking	kr 50 000,00
<b>Totalt</b>	<b>kr 400 000,00</b>

## Forklaring til IT budsjett

Vi satt opp en modell som estimerer de totale kostnadene for en PC i Vardø kommune. Hvor stor andel de ulike kostnadsområdene utgjør av de totale IT-kostnadene er umulig å fastslå eksakt uten en grundigere analyse av datahverdagen i Vardø kommune. Dette ligger imidlertid utenfor rammen av dette prosjektet. Vi har derfor tatt oss den frihet å foreta en estimert fordeling av disse kostnadene på bakgrunn av resultatene fra kartleggingen.

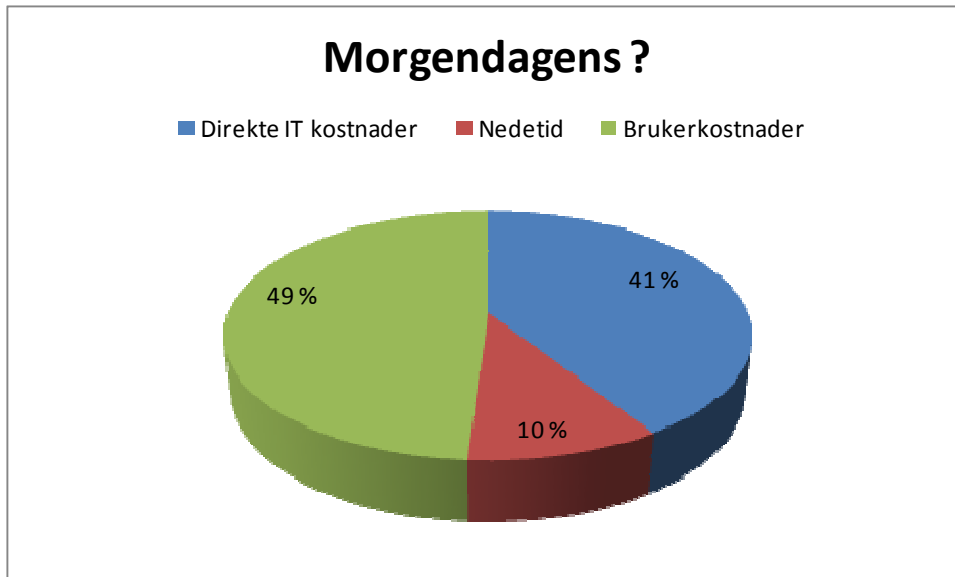
Tallet direkte IT-kostnader representerer samlede budsjetterte IT-kostnader dividert på antall PC-er i kommunen. Med dagens budsjett utgjør disse 11.000,- per PC. Med bakgrunn i resultatene fra kartleggingen estimerer vi at dette utgjør ca. 25 % av de totale IT-kostnadene, mens nedetid og brukerkostnader utgjør henholdsvis 12 og 63 %. Vi får derfor følgende kostnadsfordeling:



Totale IT kostnader	kr 44 000,00
Direkte IT kostnader	kr 11 000,00
Nedetid	kr 5 500,00
Brukerkostnader	kr 27 500,00

Gjennomføring av tiltakene i denne rapporten vil bidra til å redusere både nedetid og brukerkostnader. VI anslår at disses andel av de totale IT-kostnadene vil bli redusert til henholdsvis 10 og 49 %. Man er da nede på et nivå som samsvarer med Gartners kostnadsmodell for en IT-infrastruktur med "normal" drift.

Det foreslåtte budsjettet estimerer en kostnad på ca 15 tusen per pc per år. De reelle kostnadene for en pc i Vardø kommune vil da i henhold til Gartner modellen være ca 38 tusen per år. Dette fremkommer ved at man ved å øke de direkte IT-kostnadene til 41 %, har redusert nedetid og brukerkostnader til henholdsvis 10 og 49 %.



Totale IT kostnader	kr	38 000,00
Direkte IT kostnader	kr	15 580,00
Nedetid	kr	3 800,00
Brukerkostnader	kr	18 620,00

Mulig besparelse med 250 per er 1,5 million årlig.

### **Merknader**

1. Datakommunikasjonskostnader på totalt 965 tusen per år synes noe høyt. Datakommunikasjons kostnader bør gjennomgås.
2. Vardø kommunes IT budsjett synes noe lavt i forhold til mer optimal drift.

### **Konklusjon**

Vardø kommunes IT løsning bærer preg av å være blitt til mens ”en har vært på vei”. Det finnes ikke IT-planer som legger føring for hvordan IT løsningene skal være. Videre er dokumentasjon av IT løsningen sterkt mangelfull. Opp på dette så har opplæring av brukere vært lavt prioritert. Dette skyldes sannsynligvis at IT i Vardø kommune har vært en nedprioritert funksjon. Det har vært veldig lite overordnet styring av IT og veldig mye har vært overlatt til IT konsulenten. IT ressursen til Vardø kommune har bestått av en IT konsulent samt ett par 20 % stillinger ved skolene. Inntrykket er at IT ressursen i lang tid har vært for lav. Det finnes heller ikke verktøy, som kan lette IT drift situasjonen i kommunen. Vi sitter også igjen med et inntrykk av at dagens IT ressurser ikke har nødvendig støtte og tiltro i det politiske system eller hos Rådmannen.

I vår kartlegging så sier ca 70 % av brukerne at de har tilstrekkelig IT utstyr/løsninger til å kunne utføre jobben sin. Det kan da være 30 % som ikke har det. I tillegg forteller ca 25 % av brukerne at de opplever for mye feil og at ventetiden for å få rettet feil og mangler er relativt lang i mange tilfeller. Dette gir inntrykk av det er relativt store IT kostnader forbundet med bruk av IT løsningen.

De tiltak vi har satt opp i plan for måloppnåelse vil kunne gi kommunen en IT løsning som er:

- Vel planlagt
- Dokumentert
- Forutsigbar

- Teknisk stabil og tilpasset

Vi tror også at det ved å øke IT budsjettet vil kunne gi en mulig besparelse i på brukerkostnad siden. Hvordan en eventuell slik gevinst ønskes tatt ut har vi ikke tatt stilling til.

Veien videre bestemmes i stor grad av beslutningstakere i kommunen. Det er rådmannen, formannskapet og kommunestyret som har mulighet til og prioriterte IT i kommunen. Med en ekstra innsats rettet mot IT i 2009 og 2010 har Vardø kommunen meget gode muligheter til å få en tidsriktig og fremtidsrettet IT tjeneste.

Sakstittel:

## MØTEPLAN 2009 FOR KOMITE SERVICE OG ADMINISTRASJON

---

Saksbehandler: Marit Dørme Eriksen  
Arkivsaksnr.: 09/250

Arkiv: 033

---

**Saknr.: Utvalg**  
6/09 Servicetorg og administrasjon

**Møtedato**  
13.05.2009

### RÅDMANNENS FORSLAG TIL VEDTAK SA vedtar følgende møteplan for resten av 2009.

- 3. juni
- 23. september
- 14. oktober
- 11. november
- 23. desember

### SAKSOPPLYSNINGER:

Formannskapet har følgende møteplan i resten av 2009:

20. mai	1. tertial
10. juni	
2. september	
21. oktober	2. tertial og revidert budsjett
2. desember	Budsjett 2010. Økonomiplan 2010 - 2014

Bystyret har følgende møteplan i resten av 2009:

26. mai	Regnskap 2009
17. juni	1. tertial 2009
16. september	
4. november	2. tertial og revidert budsjett
16. desember	Budsjett 2010. Økonomiplan 2010 - 2014

Om en setter møteplanene inn i en tabell, følgende oppsett:

<b>SA</b>	<b>FORMANNSKAP</b>	<b>BYSTYRET</b>	<b>SAKER</b>
		26. mai	Regnskap 2009
3. juni	20. mai/10. juni	17. juni	1. tertial 2009
23. september			
14. oktober	2. september	16. september	
11. november	21. oktober	4. november	2. tertial og rev. bud
23. desember	2. desember	16. desember	Budsjett 2010