



Lekebergs
kommun

2023-09-01

Delårsrapport 2023 för Sydnärkes IT-nämnd



Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	MER-styrning.....	4
	2.1 Politiskt fattade beslut	4
	2.2 Mål 4	
3	Verksamheter	8
	3.1 Verksamhetsrapport	8
4	Ekonomisk rapport.....	10
	4.1 Investeringar	10
5	Åtgärdsplan för budget i balans	12



1 Inledning

Perioden har präglats av intensivt arbete bakom kulisserna för att testa och genomföra automations- och digitaliseringsprojektet gällande automatiskt kontoskapande. Den nya lösningen sattes i slutet av maj och innebär ökad automation och datasäkerhet i anställningsprocesserna i våra kommuner som använder digital anställning i kombination med minskad manuell hantering internt inom IT-förvaltningen.

Genomförd kundenkät ger ett NKI (Nöjd Kund index) på 7,06 (på en 1-10 skala) vad gäller bemötande, service och totala leverans, vilket vi är glada över. Två huvudsakliga förbättringsområden har identifierats för att vi ska kunna bli ännu bättre, dels bemötandet i Servicedesk och dels bristande återkoppling i pågående ärenden.

Perioden har kännetecknats av mycket hög tillgänglighet och stabilitet i nätverk under maj/juni, något lägre med lite störningar i juli samt översvämningar i främst Hallsberg har lett till nätavbrott i mitten av augusti, bland annat i Östansjö.

Fortsatt hög tillgänglighet i Servicedesk under perioden. Ärendehanteringstiden har minskat från i snitt drygt 20 dagar till 14 dagar under perioden.

Prognosen för helåret indikerar ett minusresultat på 1,9 Mkr, i linje med prognos 1, vilket till största delen beror på ökade kostnader för licenser gällande Microsoft 365. En rad åtgärder har vidtagits för att minimera underskottet, ser mer under avsnittet "Åtgärdsplan för budget i balans."



2 MER-styrning

2.1 Politiskt fattade beslut

Fattade politiska beslut

Beslut	Status	Kommentar
Att inleda dialog med Lekebergs kommun om hur lokalfrågan ska lösas.	Pågår	IT har att tillsammans med övriga verksamheter planera utifrån tandläkarens kommande utflyttning.
Att initiera och vid behov facilitera arbetet med informationsklassning i medlemskommunerna.	Pågår	Klassningsarbetet genomfört till viss del, behöver belysas mer i verksamheterna, bland annat efter revisorsgranskning i Askersund
Att genomföra aktiviteter i linje med den kompetenstryggande strategin.	Pågår	Ökad automatisering i kontohantering införd, automatisk klienthantering kommer testas på elevdatorer under 2024.
Att förtydliga vad som ingår och inte ingår i medlemsbidraget till IT-nämnden.	Pågår	Remissrunda pågår till och med oktober månad.

2.2 Mål

Sydnärkes IT-nämnd uppnådde under perioden följande rörande nämndmålen;

2 nämndmål uppnås delvis där minskningen av antalet pågående ärenden går åt rätt håll men ännu inte når mål. Ett mål uppnås.

3 st indikator av 13 bedöms inte uppnådd, dels budget i balans och dels minskning av



antalet pågående ärenden. 2 indikatorer bedöms delvis uppnådda, dels nämndmålet gällande etablering av förvaltningsobjekt och dels införande av återvinning/återbruk av mobila enheter, där det senare kommer att påbörjas i höst/vinter.

Vilket gör att nämndmålen uppnås delvis.

Bedömning av måluppfyllelse

Världkommunens styrmodell, MER-styrning, bygger på att kommun-fullmäktige sätter övergripande mål som sedan nämnder och styrelse bryter ner i nämndmål med indikatorer.

Bedömning av måluppfyllelse

Bedömning av måluppfyllelse Bedömningen görs enligt principen nedan.

- Alla indikatorer prognostiserade uppnådda = Nämndmål uppnås
- Mer än hälften av indikatorerna uppnådda eller delvis uppnådda = Nämndmål uppnås delvis
- Mer än hälften av indikatorerna uppnås inte eller saknar värde = Nämndmål uppnås inte

2.2.1 Attraktiv kommun - Lekebergs kommun växer på ett ansvarsfullt och nytänkande sätt och möter framtiden utifrån de tre hållbarhetsaspekterna: social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet

Kommunfullmäktiges mål	Nämndmål	Indikator	Nuvärde	Prognos	Målvärde
Lekebergs kommun gör det enkelt för sina medborgare att bo i Lekeberg		Antal e-tjänster för medborgare	45 st.	55 st.	50 st.
		Antal e-tjänster för medarbetare	19 st.	22 st.	20 st.
		Andel e-tjänster som per automatik återger ärendestatuser	63 %	65 %	50 %
Lekebergs kommun växer och utvecklas på ett hållbart	Ge god service och IT-drift av hög kvalitet	Minska genomsnittlig ärendehanteringsstid för	14 st	20	högst 20 st



Kommunfullmäktiges mål	Nämndmål	Indikator	Nuvärde	Prognos	Målvärde
sätt		incidenter			
		Andel besvarade samtal % efter 20 respektive 60 sekunder.	83%	80%	80%
		Tillgänglighet för servrar, accesspunkter och Microsoft-tjänster	98,53%	99%	98,5%
		Värde Nöjd Kund Index (NKI)	7,06%	7%	7%
		Minska antalet pågående incidenter	178 st	175	Minska från 125 st
		Minska antalet pågående tjänsteförfrågan	78 st	90	minska från 100 st
		Minska antalet pågående förändringsärenden	54 st	50	minska från 40 st
	Ökad samverkan över kommungränserna	Att i samtliga förvaltningssubjekt styra objektet efter upprättad och beslutad förvaltningssplan.	9	9	10
	Nämnderna och	-1 166 tkr	-1 956 tkr	0 tkr	



Kommunfullmäktiges mål	Nämndmål	Indikator	Nuvärde	Prognos	Målvärde
		styrelsen håller sin budgetram			
Lekebergs kommun är en attraktiv arbetsgivare		Värde medarbetarundersökningen - Medarbetarengagemang (HME)	74	74	74 eller högre
		Sjukfrånvaro	4,66 %	7 %	7 %
Lekebergs kommun minskar sin klimatpåverkan	Underlätta för digitala möten och att en hållbar teknik används.	Öka antalet återvunna/återbrukade datorer och serverutrustning	262 st	250 st	1 100 st
		Införa återvinning/återbruk för nya mobila enheter.	25 st	25 st	50 st



3 Verksamheter

3.1 Verksamhetsrapport

Perioden har präglats av intensivt arbete bakom kulisserna för att testa och genomföra automations- och digitaliseringsprojektet gällande automatiskt kontoskapande. Den nya lösningen sjuösattes i slutet av maj och innebär ökad automation och datasäkerhet i anställningsprocesserna i våra kommuner som använder digital anställning i kombination med minskad manuell hantering internt inom IT-förvaltningen. Enbart i Juli månad automatregistrerades 400 konton som annars skulle ha behövt hanteras manuellt.

Genomförd kundenkät som besvarades av 880 personer ger oss ett NKI-index på 7,06 (på en 1-10 skala) vad gäller bemötande, service och totala leverans. Ett resultat som vi är glada över men där vi har identifierat 2 primära förbättringsområden, det är dels bristande återkoppling i pågående ärenden och dels bemötandet i IT Servicedesk.

Fortsatt hög tillgänglighet i Servicedesk med en genomsnittlig svarstid inom 20 sekunder på 72% för perioden och inom 60 sekunder på 83%. De synpunkter som inkommit via kundenkäten på bemötande har lett till att vår partner spelat in alla samtal under sommaren i syfte att förbättra sin leverans..

Antalet pågående ärenden i mitten av augusti uppgick till 315 st fördelat enligt:

Incidenter	178
Tjänsteförfrågan	78
Förändringar	54

Vi har en bra dialog med de kommunala bolag (LeBo/LeKo, Sydnärkes kommunalförbund, Laxåhem, Laxå Vatten och Laxå Värme) som tidigare inte direkt ingått och ej heller bidragit till finansiering av IT-nämndens verksamhet, avtal är nu tecknat med 3 av 5 verksamheter, de övriga 2 är på gång.

Med undantag av de nätavbrott som drabbade Hallsberg på grund av översvämningar efter de kraftiga regnandet i mitten av augusti samt en störning i mitten av juli månad har de tekniska miljöerna varit stabila under perioden med en mycket hög tillgänglighet. (Maj 99,998 och Juni 99,969 % upptid, Juli 95,640%)

Vi har avvecklat interna relativt kostsamma system (bla PRTG, Keepass, IPAM) och ersätter nu med moderna billigare system (OpenNMS, GLPI(cmdb).
Kostnadsbesparing ca 150 tkr helår.

Under hösten kommer vi bland annat fokusera på;

- Genomförandet av Intune som manageringsverktyg av mobila enheter.
- Städa och avsluta automatiskt kontoskapandeprojektet.
- Se över möjligheter till redundans mellan Laxå och Hallsberg.
- Fortsätta etableringen av förvaltningsobjekten "Teknik och service" samt kommunala bolagen.
- Se över ett eventuell införande av återvinning/återbruk av mobila enheter
- Börja se över vilka förberedelser som behövs för övergång till Windows 11 under 2024.



Prognosen för helåret indikerar ett minusresultat på 1,9 Mkr, vilket till största delen beror på ökade kostnader för licenser gällande Microsoft 365. En rad åtgärder har vidtagits för att minimera underskottet, ser mer under avsnittet "Åtgärdsplan för budget i balans."



4 Ekonomisk rapport

SYD-IT prognosticerar ett underskott om 1 956 tkr för 2023. Vakanser inom personalen under våren gör att ett överskott prognosticeras om 250 tkr på helåret. Kostnaderna för datakommunikation prognosticeras till ett underskott om 1 500 tkr då kostnaderna för Telia WAN har ökat. Det beror på att verksamheterna ställer högre krav på snabb internetaccess samt att det sker utbyggnation av Telias WAN när verksamheterna inte gräver ned kommunal fiber. Dessa ökade kostnader finns inte budgetmedel för vilket genererar underskott. Det största underskottet prognosticeras för licenser och serviceavtal. Det är fortsatt höga kostnader för M365-licenserna och översyn av dessa fortsätter under hösten. Kapitalkostnaderna för 2023 blir 1044 tkr mindre än budgeterat. Intäkterna prognostiseras att öka med 500 tkr för 2023 då samtliga avtal med bolag och förbund är klara.

SYD-IT gör till och med 31 juli ett underskott om 1 166 tkr vilket beror på de höga licens- och datakommunikationskostnaderna.

Ekonomiskt resultat

	Budget	Utfall 230731	Årsprognos	Avvikelse
Intäkter	- 41 391	-24 199	- 41 891	500
Personalkostnader	12 730	7 159	12 480	250
Datorer & basutrustning	200	30	50	150
Tele- och datakommunikation	1 100	1 395	2 600	- 1 500
Licenser & serviceavtal	9 400	7 152	11 800	- 2 400
Övrigt tjänsteköp	3 162	1 602	3 162	-
Resor & Kurser	200	107	200	-
Övriga kostnader	400	155	400	-
Lokalhyror	826	558	826	-
Kapitalkostnader	13 373	7 207	12 329	1 044
Summa	0	1 166	1 956	-1 956

4.1 Investeringar

Investeringarna prognostiseras till en budget i balans för 2023.



5 Åtgärdsplan för budget i balans

Vi genomför en grundlig licensöversyn, dels generellt och dels rörande M365, vi har bland annat frigjort flera hundra licenser som inte blivit avslutade i samband med anställningsupphörande i samtliga kommuner. Vi har minimerat konsultköp och ersatt delar av det med egen personal.

Vi har tillsammans med varje medlemskommun rensat i avslutade anställningar där licensen inte har plockats bort och lyckats rensa bort ca 400 licenser vilket sparar en del pengar.

Vi föreslår en tydlig åtstramning av licenshanteringen för M365 framöver.

Vi tittar även igenom kostnaderna för datakommunikation som har ökat kraftigt, där vissa delar ska kunna vidarefaktureras till respektive kommun där sådan överenskommelse träffats.

Vi har ersatt vissa interna system med billigare/no cost applikationer, sparar ca 150 Tkr på helårsbasis.

Vi försöker släpa något på ersättningsrekryteringar i syfte att ligga kvar på en lägre personalkostnad under innevarande budgetår.

Principen för kostnadsansvar gällande utökning av nätkapacitet behöver justeras i samband med fastställande av debiteringsdokumentet som är på remiss.